

# **Specifika sociální komunikace při řešení problémů v sociálním zařízení**

Bc. Šárka Kršková

---

Diplomová práce  
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**

**Fakulta humanitních studií**

**Ústav pedagogických věd**

**akademický rok: 2012/2013**

## **ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

**(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)**

**Jméno a příjmení: Bc. Šárka Kršková**

**Osobní číslo: H11672**

**Studijní program: N7501 Pedagogika**

**Studijní obor: Sociální pedagogika**

**Forma studia: prezenční**

**Téma práce: Specifika sociální komunikace při řešení problémů  
v sociálním zařízení**

**Zásady pro vypracování:**

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální komunikace a sociální práce.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvalitativního výzkumu pomocí techniky polostrukturovaného rozhovoru.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.**

**JANOVSKÝ, Jiří. Etika pro pomáhající profese. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.**

**MATOUŠEK, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.**

**VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.**

**VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. Sociální psychologie. Grada: Praha, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.**

Vedoucí diplomové práce: **prof. PhDr. Viera Prusáková, CSc.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2012**

Termín odevzdání diplomové práce: **26. dubna 2013**

Ve Zlíně dne 14. února 2013

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

# PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

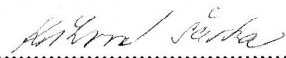
Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 22. 4. 2013

  
.....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## ABSTRAKT

Závěrečná práce je tematicky zaměřena na oblast problematiky sociální komunikace s klienty sociálního zařízení. Teoretická část zahrnuje odborné informace z oblastí sociální práce, sociální komunikace, augmentativní a alternativní komunikace. Vychází ze vztahu a role pracovníka a klienta, řeší jejich etická dilemata, způsoby a překážky ve vzájemné komunikaci. Zároveň nastiňuje možnosti využití různých komunikačních systémů při poruše komunikačního procesu u jedince. Praktická část vychází z popisu a realizace kvalitativního výzkumu s cílem zmapovat způsoby, prvky a metody sociální komunikace, které pracovníci využívají pro řešení a předcházení problémů u klienta, s možností objevení specifík a nových prostředků v této komunikaci.

Klíčová slova: sociální komunikace, augmentativní a alternativní komunikace, sociální služby, sociální pracovník

## ABSTRACT

The thesis focuses on the area of social communication with social institution clients. The theoretical part presents specific information from the area of social work, social communication, augmentative and alternative communication. It covers the relationship and roles of social workers and their clients, deals with their ethical dilemmas, means and obstacles of their mutual communication. The thesis also outlines the possibilities of utilizing various communication systems in case of communication process breakups. The practical part proceeds from the description and realization of a qualitative research which aims at mapping the ways, constituents, and methods of social communication which are utilized by the social workers while solving and preventing clients' problems, with the possibility of discovering new and particular strategies in such communication.

Keywords: social communication, augmentative and alternative communication, social services, social worker

Touto cestou bych chtěla poděkovat paní prof. PhDr. Věře Prusákové, CSc. za odborné vedení a pomoc při zpracovávání diplomové práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>13</b>
1.1 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	13
1.2 POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V ČR .....	15
1.3 POJETÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	17
1.4 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK .....	18
1.4.1 Role sociálního pracovníka .....	19
1.4.2 Přístupy sociálního pracovníka k praxi .....	20
1.5 VZTAH SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK KLIENT .....	22
1.6 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI .....	24
1.6.1 Etické problémy a dilemata v sociální práci .....	25
<b>2 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE</b> .....	<b>28</b>
2.1 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE .....	28
2.2 PRVKY SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE .....	29
2.3 TYPY A FORMY KOMUNIKACE .....	31
2.3.1 Verbální a neverbální komunikace .....	32
2.3.2 Paralingvistické jevy .....	34
2.4 KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI .....	35
2.5 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY .....	37
2.6 KOMUNIKAČNÍ STYLY .....	38
<b>3 ALTERNATIVNÍ A AUGMENTATIVNÍ KOMUNIKACE</b> .....	<b>41</b>
3.1 VYMEZENÍ ALTERNATIVNÍ A AUGMENTATIVNÍ KOMUNIKACE.....	41
3.2 KOMUNIKAČNÍ SYSTÉMY AAK .....	43
3.2.1 Komunikační systémy bez pomůcek.....	43
3.2.2 Komunikační systémy s pomůckami .....	44
3.2.3 Alternativní komunikační systémy pro těžce postižené.....	46
3.2.4 Výhody a nevýhody AAK.....	47
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>48</b>
<b>4 POSTUP PŘI ZPRACOVÁNÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI</b> .....	<b>49</b>
4.1 VÝZKUMNÝ PROJEKT .....	49
4.2 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	49
4.3 DRUH VÝZKUMU A METODY SBĚRU DAT.....	50
4.4 CHARAKTERISTIKA ZAŘÍZENÍ .....	51
4.5 PŘEDVÝZKUM .....	52
4.6 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	53
4.7 REALIZACE VÝZKUMU .....	54
<b>5 ZPRACOVÁNÍ DAT</b> .....	<b>56</b>
5.1 ANALÝZA ROZHovorŮ, INTERPRETACE ZJIŠTĚNÝCH DAT .....	56
5.1.1 Shrnutí výzkumu prováděný metodou polostrukturovaného rozhovoru.....	68



5.2	ANALÝZA DOKUMENTŮ .....	71
5.3	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	75
<b>ZÁVĚR .....</b>		<b>76</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>		<b>78</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>		<b>83</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>		<b>84</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>		<b>85</b>

## ÚVOD

Sociální komunikace je bezpochyby obousměrný proces, ve kterém se odráží naše osobnost, ale zároveň by se vzájemná komunikace měla podílet na jejím utváření. Komunikace je z mého pohledu jedna z hlavních složek, které mají podíl na kvalitě života každého jedince. Efektivní komunikace je bezpochyby jedna z cest, jak naplňovat individuální potřeby jedince, ať v oblasti fyzické i psychické. Základní úloha v komunikaci se nemění a to je sdělování a přijímání informací, to, co se mění a může být ovlivněno, je způsob její realizace. Neustále se vyvíjející společnost má vliv nejen na komunikaci uvnitř ní samé, ale i na komunikaci uvnitř organizací.

K utváření vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem, popřípadě organizací, je oboustranná sociální komunikace mezi nimi nezbytná. Komunikace je pro sociálního pracovníka hlavním nástrojem navázání spolupráce s klientem, a pokud je komunikace vzájemná, je to předpoklad k tomu, že pracovník klientovi může pomoci. V profesním vztahu je to jedna z nejdůležitějších složek. I proto jsem si ji vybrala pro psaní diplomové práce. Ve vzájemném vztahu je důležitá osobnost pomáhajícího, on je ten, který by měl vytvořit atmosféru klidu, otevřenosti, důvěry, aby klient vycítil zájem ze strany pracovníka mu naslouchat a pomoci mu.

Při práci s klientem a při řešení jeho problémů v sociálním zařízení, by měla být sociální komunikace důležitým nástrojem sociálního pracovníka. Důraz by měl být kladen i na individuální přístup k němu, protože každý jedinec je neopakovatelná bytost, a tak by se k němu mělo přistupovat. Cílem mé práce je zmapovat a popsat způsoby a prvky sociální komunikace, které pracovníci sociálních služeb využívají v oblasti práce klientem, pro řešení a předcházení problémů klienta v konkrétním sociálním zařízení.

Teoretická část vychází v první kapitole obecně ze sociální práce, sociálních služeb a podrobněji zacházím do role sociálního pracovníka a do jeho vztahu s klientem. Neopomněla jsem ani etickou stránku této spolupráce, kde se zaměřuji na etická dilemata, která mohou spolupráci narušovat.

Druhá kapitola je věnována obecně sociální komunikaci. Zabíhá do komunikačního procesu, jeho prvků, do jeho překážek, které ho mohou znesnadňovat a zaměřuje se na další aspekty, které jej mohou ovlivnit. Nastiňuje a podrobněji rozebírá nejčastější typy a formy komunikace. V poslední kapitole se zabývám metodami augmentativní a alternativní

komunikace, která je podle mě stěženi při práci s klienty nekomunikujícími, tedy s poruchou komunikačního procesu.

Praktická část se zaměřuje na kvalitativní výzkum, který byl uskutečněn za pomoci polostrukturovaných rozhovorů. Hlavním cílem těchto rozhovorů bylo získat potřebné informace o způsobech, formách, metodách a prvcích sociální komunikace, které využívají vedoucí pracovníci při práci s klientem a odpovědět si tak za jejich pomoci na výzkumné otázky. Tento výzkum byl uskutečněn v sociálním zařízení, které poskytuje celoročně dvě pobytové sociální služby, domov pro osoby se zdravotním postižením a domov pro seniory.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

## 1.1 Vymezení sociální práce

Existuje řada definic sociální práce, jak uvádí Navrátil (2001, s. 10), mnoho zemí se dívá na pojem a cíle sociální práce různým způsobem a různě je tedy uchopuje a její profesionalizace je v každé zemi na určitém stupni. Cíle sociální práce se mění z pohledu kontextu společenského, kulturního a v poslední řadě také z historického.

Již ve 20. století spadla sociální práce do společenských disciplín, ale i do praktické činnosti a jejím cílem bylo podle Matouška (2001, s. 10): „odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.“ Sociální práce není neměnný obor, můžeme v ní spatřovat ideály, které zrovna ve společnosti převažují a s tím se neustále vyvíjí i její identita, která závisí na třech pilířích, které jsou na sobě závislé a vzájemně se ovlivňují a jsou to společenská situace, situace klientů a situace v profesi. (Havrdová, 1999, s. 9) Jak uvádí Matoušek (2003, s. 24 - 25) sociální práce spadá do zabezpečovacího sociálního systému, který je veden státem a pomocí něhož dochází k přerozdělování zboží a služeb klientům. Za pomoci právě sociální práce dochází k jejich přenosu k závislým lidem (nezaměstnaní, postižení, nemocní, staří lidé atd.) a zároveň tak stát vynahrazuje nedostatky ve svém tržním systému.

Pokud je na sociální práci nahlíženo ze širšího hlediska a souvislostí, pak se můžeme vyjadřovat o tzv. pomáhajících profesích. (Úlehla, 2005, s. 9) Géringová (2011, s. 36) vychází z toho, že termín pomáhající profese je skupina povolání, která jsou založená na profesní pomoci druhým lidem.

Pokud se lidé dostanou do situace, kterou nedokáží řešit sami a nepomůžu jim ani okruh jejich blízkých nebo jim to znemožní osobní či společenské problémy, potom u nich nastane neobvyklá situace a nastupuje profesionální pomoc. Běžné pomáhání, kde si lidé vystačí s mezilidskou pomocí, se liší od profesního pomáhání tím, že profesionál ví, co dělá. (Úlehla, 2005, s. 9) Odlišnosti sociální práce od jiných pomáhajících profesí, spatřujeme v tom, že pomáhající profese se zaměřují jen na jednotlivé překážky zvládnutí klientovi situace, ale sociální práce pohlíží na tyto situace jako na celek. (Musil, 2004, s. 14)

Cíl sociální práce a její vymezení, jak uvádí Matoušek (2001, s. 184- 185) je v dnešní době postaven na konceptu sociálního fungování. Pojem sociální fungování je mnohoznačný, ale pokud chceme stanovit cíle sociální práce, měl by být tento termín vyjasněn. Z konceptu sociálního fungování vychází i definice od Navrátila (2000, s. 7): „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková podpora buď, skupinově nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (sociální fungování).“

Ve 20. století spatřujeme tři základní přístupy v chápání konceptu sociální práce tedy konceptu sociálního fungování, které se od sebe liší, jak východisky na poli filozofickém, tak důsledky na poli praktickém.

Navrátil (2000, s. 12) uvádí následující paradigmaty, do kterých se sociální práce třídí. Jsou to - sociální práce, jako terapeutická pomoc, jako reforma společenského prostředí a poradenské paradigma.

Sociální práce zasahuje do mikroúrovně, střední úrovně a makroúrovně. V každém tomto stupni se poté liší její činnost. Mikroúroveň zahrnuje činnost profesionálního sociálního pracovníka, který se zabývá případovou prací, snaží se podporovat klienta a zaměřit se na jeho osobnost a schopnost, aby se sám dokázal vyrovnat se svými problémy, a i to je náplní např. poradenství. Střední úroveň zahrnuje práci s rodinami a malými skupinami, zde může jít o specifické aktivity organizované pro tyto skupiny nebo se může jednat o pro ně určenou terapii. Pod makroúrovň spatřujeme práci s komunitami, velkými skupinami, organizacemi, tato úroveň zároveň nejvíce působí na sféru veřejného mínění a politiky. (Matoušek, 2003, s. 14- 15)

Dále Matoušek (2003, s. 11- 12) rozlišuje sociální práci a její cíle i z hlediska geografického a poukazuje na to, že najdeme rozdíly nejen v teoretických východiscích, ale i v praktické činnosti. Východní země se více zaměřují na podporu rodiny než individua, americký model více dbá ve svých službách na dobrovolníky a není tak řízen státem jako je to u evropského modelu, kde se navíc vyvinula disciplína sociální pedagogika, ale ne všechny státy Evropy ji mají. Složitější situace je poté v zemích třetího světa, kde ještě působí kmenové tradice, dřívější kolonizace a navíc se tam objevuje model péče z mezinárodních organizací. Bezsporně můžeme mluvit o kulturní podmíněnosti sociální práce.

## 1.2 Pojetí sociální práce v ČR

Tři pojetí sociální práce uvádí Musil (2008 In: Sociální práce, 2008, s. 60- 69) jsou jimi pojetí filantropické, administrativní a profesionální. Jak sám uvádí, dal dohromady představy jednotlivců, skupin i personálu organizací, které se věnují sociální práci, a sám četl mnoho publikací, prošel vysokými školami, které vyučují tímto směrem zaměřené obory a vytvořil tyto tři záchytné body. Následující tabulka dává dohromady představy o roli sociálního pracovníka a o vztahu sociální práce k jiným pomáhajícím oborům, které jsou typické pro různá pojetí sociální práce. Za vznikem tohoto pojetí stojí hypotéza, že trojí pojetí je výsledkem různých představ o sociální práci ze strany lidí v praxi a ze strany politiky ČR.

<i>Pojetí SP</i>	„administrativní“	„profesionální“	„filantropické“
<b><u>Představy o roli sociálního pracovníka</u></b>			
<b>ideál role</b>	úředník	specialista	člověk
<b>úkol SP</b>	daným způsobem vyřizovat žádosti, volit z daných variant opatření	koncipovat, realizovat a vyhodnocovat dlouho- době pojatou intervenci	poskytnout potřebnému to, co právě potřebuje
<b>předmět působení SP</b>	dílčí, zákonem určená a před- pisy upřesněná agenda	unikátní a komplexní životní situace konkrétní- ho klienta	akutní biologické, prak- tické, emoční, duchovní potřeby určitého klienta
<b>v čem má být SP autonomní</b>	ve výkladu norem a v poskytování poradenství nad rámeček agendy podle vlastního úsudku	v plném rozsahu úkolu	v empatickém poznávání potřeb a v prožívání vzta- hu s klientem
<b>kvalifikace, předpoklady výkonu SP</b>	SŠ, někdy VOŠ, loajalita, zvládnutí agendy, daných pro- cedur a obtížného kontaktu	VOŠ, lépe VŠ v oboru SP, respekt, schopnost posou- dit ŽS, koncipovat a reali- zovat přiměřenou inter- venci	vůle využít jakoukoli kvalifikaci při realizace altruistických hodnot, altruismus, schopnost navázat vztah
<b>supervize</b>	neočekává se, důraz na in- strukce a dohled	očekává se „peer supervi- ze“	vzdělávací a manažerská supervize je důležitější

			než formální kvalifikace
<b>další vzdělání</b>	v zákonem předepsaném rozsahu	odborná specializace a samostudium	kultivace dílčích psychosociálních dovedností
<b><u>Představy o vztahu SP k jiným pomáhajícím oborům</u></b>			
<b>rozišení oborů</b>	vyřizování specifické, sociální agendy se řídí obecnými principy jakékoliv úřední práce	odlišné zaměření oboru je důležité a vyžaduje také odlišné způsoby práce s klientem	důležitá je schopnost navázat s klientem vztah
<b>způsob spolupráce</b>	poskytování informací a stanovisek subjektům, které jsou určeny zákonem	zprostředkování služeb pracovníků jiných oborů a jejich koordinace při práci s klientem	manažer koordinuje spontánní spolupráci lidí v organizaci s klientem a jeho blízkými
<b><u>Příklady výhod a rizik</u></b>			
<b>výhoda</b>	rychlé poskytnutí praktické pomoci aj.	řešení vzájemně se podmiňujících potíží aj.	empatie, vstřícnost, účast aj.
<b>riziko jednostranné aplikace</b>	řešení stále téhož dílčího problému a opomíjení dalších problémů nebo potíží klientů aj.	řešení problémů, které vyžadují „odborný um“ SP, a opomíjení klientů, jejichž potíže lze zvládat „jednodušeji“ aj.	empatie zužuje pozornost na řešení problémů, k nimž je SP sám citlivý, a vede k opomíjení klientů s jinými problémy aj.

Tabulka 1. „Administrativní“, „profesionální“ a „filantropické“ pojetí sociální práce. (Musil (2008 In: Sociální práce, 2008, s. 67)

Podle Musila (2008 In: Sociální práce, 2008. s. 68) zadavatelé sociální práce v ČR, vycházejí při zadávání formulace zakázek pro sociální pracovníky z administrativního nebo filantropického pojetí, neboť zastánci těchto dvou pojetí nekladou důraz na zřejmé odlišnosti v oblasti působnosti sociální práce a jiných pomáhajících profesí. Zadavateli sociální práce se zde především myslí, zaměstnavatelé a tvůrci sociální legislativy.



### 1.3 Pojetí sociálních služeb

Na termín sociální služby se pohled a definice autorů různí, neexistuje společně uznávaný a vydefinovaný pojem. Sociální práce je realizována a zprostředkována ve velké míře prostřednictvím sociálních služeb. (Matoušek, 2007, s. 178-179) Musil (2004, s. 14) užívá termín služby sociální práce, kterými označuje „konkrétní v praxi existující komplexy činností, které při práci na konkrétním místě a s konkrétními klienty přispívají k realizaci zájmů sociálních pracovníků. Tyto činnosti jsou obvykle vykonávány pracovníky různých pomáhajících oborů, zaměstnanců organizací nebo dobrovolníky.“ Matoušek dále uvádí (2007, s. 9) „Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života.“

Povinnosti, náplň a problematika, jednotlivých sociálních služeb jsou zakotveny a upraveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhlášce k tomuto zákonu č. 505/2006 Sb.

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. (Králová, Rážová, 2012, s. 75).

Zákon vymezuje tři základní oblasti služeb:

1. Sociální poradenství, které se vztahuje ke všem sociálním službám a v rámci nich by mělo být poskytnuto.
2. Služby sociální péče, jež by primárně měly zabezpečit základní potřeby lidem, kteří jsou odkázáni na pomoc a péči druhého člověka.
3. Služby sociální prevence, jsou zaměřeny na primární, sekundární a terciální prevenci sociálního vyloučení u osob, které jsou ohrožené sociálně patologickými jevy.

Formy poskytování sociálních služeb:

Sociální služby mohou být podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytnuty ve třech službách- pobytových, ambulantních a terénních. Pobytové služby poskytují svým klientům ubytování v různých typech sociálních služeb. Ambulantními sociálními služba-

mi se rozumí takové druhy služeb, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb, u kterých se nenacházejí bytové jednotky. Terénní sociální služby jsou zaměřeny na poskytování služeb v přirozeném prostředí klienta. (Králová, Rážová, 2012, s. 73)

### **Standardy kvality sociálních služeb**

Kvalita sociálních služeb a kritéria jejich poskytování jsou obsažena ve standardech kvality sociálních služeb, které jsou dány vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Standardy kvality sociálních služeb byly vytvořeny ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb a od 1. 1. 2007 jsou závazným právním předpisem.

Standardy kvality sociálních služeb mají tři základní části:

- Procedurální standardy určují formu poskytování služeb, stanovení pravidel pro jednání s klienty a přizpůsobení jejich individuálním potřebám. Specifikují způsob ochrany práv klientů a ochranné mechanismy jako jsou postupy stížností, zamezení střetu zájmů a jiné. Stanovují přesné náležitosti sociální služby formou smlouvy s uživateli a případnou úhradu za sociální služby. Zabývají se návazností poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.
- Personální standardy stanovují personální zajištění služeb, protože kvalita služby je přímo úměrná kvalitám personálu. Stanovují profesní předpoklady a dovednosti, vzdělání, praxi a jiné pracovní podmínky, vedení, podporu pracovníků, pravidelné vzdělávání pracovníků, jejich hodnocení a podobně.
- Provozní standardy specifikují podmínky poskytování sociálních služeb. Zabývají se prostory, dostupností, ekonomickým zajištěním služeb, nouzovými a havarijními situacemi a dalším zvyšováním kvality sociálních služeb. (Králová, Rážová, 2012, s. 313- 318).

## **1.4 Sociální pracovník**

Ze širšího pohledu patří profese sociálního pracovníka k tzv. pomáhajícím profesím. Pod tímto pojmem, se nachází více profesí, spadají zde lékaři, zdravotní sestry, pečovatelky, sociální pracovníci, psychologové a pedagogové. (Kopřiva, 1997, s. 14)

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, sociální pracovník „vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace“ (Česko, 2006). Tento zákon nadále stanovuje činnosti, které pracovník v praxi musí vykonávat, upravuje jeho další vzdělávání, a uvádí předpoklady pro výkon dané profese.

Profese sociálního pracovníka jako taková, vznikla reakcí na situace, které způsobují problémy jednotlivci i společnosti. Vznikla potřeba tyto situace řešit a předcházet jim za pomocí práce s jednotlivcem, skupinou či komunitou. Sociální pracovník má ve společnosti určitý společenský úkol. Měl by napomáhat k pozitivní změně sociálních vztahů, vést klienty k životním postojům a dbát na to, aby byla dodržována základní lidská a demokratická práva. (Hanuš, 2007, s. 5)

#### 1.4.1 Role sociálního pracovníka

V sociální práci je velmi důležitá samotná osobnost pomáhajícího, která vstupuje do procesu ve formě nástroje, který pomáhající používá při výkonu své profese a má vliv na její kvalitu. (Géringová, 2011, s. 25)

Musil (2008 In: Sociální práce, s. 66) ve svém pojetí sociální práce, uvádí základní předpoklady, které by měl mít člověk v roli sociálního pracovníka. V **roli administrativně** pojatého sociálního pracovníka, považují zastánci tohoto pohledu člověka loajálního, který se vyzná a má přehled v legislativě, která se vztahuje k danému oboru. Měl by být chopen osobně jednat s klienty náležitým způsobem, i když chování z jejich strany je opačné, nepřijatelné. Od této role sociálního pracovníka, její zastánci neočekávají ani vzdělání v oblasti sociální práce, stačí jen maturita. Supervize v takto pojaté roli není důležitá. Je zde kladen důraz na dohled a instrukce.

Jak uvádí Havrdová (1999, s. 12) pro vymezení profesní role se nejčastěji využívá vzdělávání, tedy získaný diplom o vzdělání. Vzdělávání a v něm formování profesní role, je v zájmu sociální práce již od vzniku jejího oboru.

Od sociálního pracovníka, který zastává **roli profesionální**, se očekává, že bude mít vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce, bude schopen intervence a

reflexe na problémy klientů. Součástí jeho profese bude samostudium, supervize a prohlubování zkušeností v oboru. (Musil In: Sociální práce, 2008, s. 66 - 68) **Filantropické** hledisko řadí sociálního pracovníka v první řadě do role člověka, který je vnímavý a empatický ke všem potřebám klientů a důležitým prvkem je u něj altruismus tedy pomoci druhému, bez toho, aby za svoji pomoc něco očekával. Vztah klienta a pracovníka by měl být založen na spontánnosti. (Musil In: Sociální práce, 2008, s. 68)

Role sociálních pracovníků při výkonu své činnosti se vzájemně prolínají a pracovníci jich zastávají řadu. Jakou roli bude pracovník zastávat, vždy záleží na zaměření organizace, stylu vedení, na jejich cílech a vizích a na pracovní náplni. Podle Řezníčka (2000, s. 63-64) se můžeme setkat celkem s osmi rolmi, které může sociální pracovník zastávat. Setkáváme se s rolí pečovatele nebo poskytovatele sociálních služeb. Tato role je zastoupena tam, kde se lidé nemohou o sebe postarat a uspokojit své základní životní potřeby ve svém přirozeném prostředí. Role zprostředkovatele služeb spočívá v nalezení kontaktů na služby, vzhledem k charakteru problému klienta. Role cvičitel sociální adaptace má napomáhat změnit a povzbuzovat tyto změny v chování, které by měli vést k řešení problému klienta. Další rolí, je terapeut nebo poradce, který by měl vnést určitý celkový pohled a vhléd na klientův život a na problém, který je pro něj aktuální se podívat a objasnit ho z více úhlů pohledu. Role případový manažer řeší cíle klienta a poté z toho plynoucí dlouhodobé plánování a kontrolu, zda je vše sladěno se zájmy a potřebami klienta. Jako další roli Řezníček uvádí manažera pracovní náplně, který má spíše funkci kontroly, sledování a dodržování kvality služeb. Za posledními dvěma rolmi můžeme najít personalistu, který se stará o supervize, řízení pracovníků, o jejich další vzdělávání. Jako poslední je funkce ředitele, vedoucího neboli manažera celého zařízení, který zastává roli administrátora.

Sociální pracovníci, kteří vykonávají činnost pod záštitou sociálních subjektů, jim plní jejich cíle, programy a projekty a tím jim pomáhají s distribucí služeb sociálním objektům a uspokojují tím žádanou sociální potřebu a zároveň dochází k realizaci sociálně politických záměrů. (Matoušek, 2001, s. 179)

#### **1.4.2 Přístupy sociálního pracovníka k praxi**

Sociální pracovník se při výkonu svého povolání drží určitého rámce práv a povinností. Tato práva a povinnosti vychází z právního systému, z profesních standardů a v neposlední řadě od samotného zaměstnavatele. V praxi dochází k prolínání a vzájemnému doplňování těchto práv i povinností a ne vždy jsou navzájem v souladu. Poté může v praxi nastat situa-

ce konfliktu, který nutí sociálního pracovníka dát něčemu přednost. V tomto případě se uvádí dvě možnosti a to defenzivní a reflexivní praxe.

V defenzivní praxi se sociální pracovník při výkonu práce řídí právy a povinnostmi, které mu určí zaměstnavatel, nebo jsou mu dány zákonem. V tomto případě může jít o tzv. manažerské strategie, pracovník má přesné postupy, manuály, žádná situace jej nemůže zaskočit. Sociální pracovník, který se pohybuje v reflexivní praxi, je autonomní osobností, která si je vědoma morální zodpovědnosti za svá rozhodnutí. Sám propojuje své znalosti, dovednosti a osobní i profesní hodnoty a to vede k tomu, že rozpoznává etická dilemata a najde v nich i původ jejich vzniku, dokáže tedy reflektovat svoji praxi. (Matoušek, 2003, s. 45)

### Typologie přístupů k praxi

Člověk v profesionální roli sociálního pracovníka, by měl mít určitý nadhled a reflektovat svoji práci a posuzovat tak svoje povinnosti a měl by stát za svým rozhodnutím a vždy ho být schopen obhájit. (Matoušek, 2003, s. 46)

Banks (1998 In: Matoušek, 2003, s. 46) definovala přístupy, které může zastávat sociální pracovník ve své praxi. Tyto přístupy nejsou striktně ohraničené, ale vzájemně dochází k jejich prolínání.

- 1) **Angažovaný pracovník-** ve své profesi na první místo řadí svoji osobu a až na druhém místě spatřuje sebe jako sociálního pracovníka. Práci vidí a chápe jako způsob, kde uplatňuje své morální hodnoty, neodděluje svoji osobní a pracovní roli ve svém životě. Má představu, že sociální pracovník má zacházet s klienty jako s přáteli a starat se o ně. S tímto přístupem je spojován syndrom vyhoření, navázání osobního vztahu s klientem a může být i obviněn ze stranění některým klientům.
- 2) **Radikální angažovaný pracovník-** zaměřuje se na sociální změnu, svoji profesi chce docílit změn v zákonech i v praxi, kde spatřuje nespravedlnost a chce změnu podle svojí ideologie.
- 3) **Byrokratický sociální pracovník-** v tomto pojetí za cíl sociální práce považuje manipulaci s lidmi v jejich zájmu, v zájmu změny. Sociální pracovník podléhá pravidlům zaměstnavatele. Byrokratický pracovník by měl brát zřetel na oddělování osobních a profesních hodnot a oddělit tak svoji roli v osobním životě a roli sociálního pracovníka.

- 4) **Profesionální pracovník**- zastává reflexivní praxi a na první místo řadí práva a zájmy klienta. Zároveň si je vědom, že klient je pro něj aktivní spolupracovník a ke každému klientovi si vytváří individuální vztah. Jeho práce je vedena etickým kodexem. Tento model je založený na rozdělení moci mezi sociálním pracovníkem a klientem a je třeba tuto moc udržet v rovnováze a to upevněním práv klientů, tedy hlavně jejich spolurozhodováním. (Matoušek, 2003, s. 46)

Byrokratický sociální pracovník, kterého uvádí Banks, je označován podle Horáka (2008, s. 107) jako „street-level byrokrat“ neboli úředníci první linie.

### 1.5 Vztah sociální pracovník klient

Vztah sociálního pracovníka a klienta, by měl být postaven podle Navrátila (2001, s. 45) na nehodnotícím postoji sociálního pracovníka a měl by být založen na upřímném zájmu o jeho osobnost a nesnáze, do kterých se klient dostal. Nehodnotící přístup by měl spočívat v určitých postojích a hodnotách sociálního pracovníka, a to bez ohledu na konkrétního klienta. Psychosociální přístup bere vztah sociálního pracovníka a klienta za důležitý prvek intervence.

Samotná kvalita vztahu sociálního pracovníka a klienta je součástí modelu služby a plyne z myšlenky, že sociální práce je proces a musíme na něj pohlížet jako na prolínající se celek. Klient ve vztahu ocení, pokud sociální pracovník přináší do interakce i své lidské kvality. Proces interakce přináší vzájemné ovlivňování. Vztahem se mění nejen sociální pracovník, ale i klient. (Matoušek, 2003, s. 35)

Harlene-Anderson (2009, s. 119- 134) uvádí šest charakteristik, které by měly být vlastní všem pomáhajícím ve spolupracujících vztazích a napomoci jim tyto vztahy vytvářet:

- **Důvěra a víra** – založená hlavně na důvěře schopností klienta, že dokáže svoji situaci nebo problém aktivně řešit.
- **Kladení konverzačních otázek** – pracovník by měl klást své otázky z pozice nevědomí, aby se v nich neodrážela jeho představa o klientovi. Otázky by měly mít spíše zjišťující charakter a pracovník by měl být otevřený k jeho odpovědím.

- **Naslouchání a citlivé reagování** – pro pracovníka je to přirozené jednání a postoj, kterým dává najevo, že má o klienta upřímný zájem a vyjadřuje k němu respekt.
- **Udržení koherence** – pro vzájemnou spolupráci vytváří pracovník bezpečný prostor pro konverzaci či vyslechnutí, je otevřený příběhu klienta a reaguje na to, o čem chce klient hovořit.
- **Zůstávání v souladu** – zůstat v souladu s rytmem klienta, s jeho problémem a nejt si podle vlastního plánu.
- **Ocenění klientova příběhu.**

Základ každé práce s klientem je umění komunikace. Dovednosti a schopnosti komunikace nepřinesou klientovi pomoc, ale jsou prvním krokem k navázání vztahu a budoucí spolupráce. (Matoušek, 2003, s. 53) Osobnost pracovníka hraje významnou roli v pomáhajících profesích. Napomáhá k vytváření otevřeného a fungujícího vztahu mezi pracovníkem a klientem. Sociální pracovník se většinou setkává s lidmi v závislém postavení, v nepříznivé sociální situaci nebo v nouzi a ti potřebují od pracovníka důvěru, pochopení a přijetí, musí pocítovat ze strany pracovníka, že je neodsuzuje. Všímají si signálů- neverbálních projevů za strany pracovníka a vnímají celkovou atmosféru, která napomůže k utvrzení, že jim pracovník rozumí. (Kopřiva, 1997, s. 14- 15)

### **Metody vytváření pozitivního vztahu**

Metody nemusejí být použity všechny, ale využití jen jedné metody není nejefektivnější. Záleží také na samotném jedinci nebo situaci, proto by měl sociální pracovník přistupovat při výběru metod citlivě. Mikuláščík (2003, s. 87- 88) uvádí následující metody - **slovní podporu**, která klienta utvrdí, že mu nasloucháme a že se mu snažíme porozumět. **Parafrazování projevu** pomáhá pracovníkovi k vyjasnění, zda správně pochopil klientovo sdělení. Pokud využijeme při vztahu **zrcadlení emocí**, dáváme tím klientovi najevo, že s ním prožíváme jeho situaci, je to pro klienta určitá zpětná vazba. **Oční kontakt** vyvolává pocit důvěry a pro pracovníka a klienta to znamená, že se chtějí oba aktivně podílet na řešení situace. **Zrcadlení postoje** vychází z toho, že lidé, kteří si rozumí, zaujmají podobné pózy a postoje si lépe vzájemně porozumí a mohou si začít vytvářet společný vztah. **Sladění dechu a tempa řeči** při práci s klienty, může také napomoci k porozumění, účasti a vytvoření vztahu. Sladění dechu může sociální pracovník využít, jak při osobním kontaktu, tak

také například i při telefonování. Zatímco tempo řeči může využít jen při verbálním projevu, který je v normě, pracovník se lépe přizpůsobuje pomalejšímu tempu, protože zrychlit tempo může jen nad zadané optimum. Poslední metodou je **zrcadlení myšlenkového procesu**.

## 1.6 Etika v sociální práci

Společnost sociálních pracovníků ČR vytvořila v letech 1993 až 1994 návrh Etického kodexu, který byl dán do souladu s Etickým kodexem Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Etický kodex byl schválen českou společností sociálních pracovníků a platí od 1. 1. 1995. (Sociální práce, 2004, s. 35)

Profesní etika, která je základem jednotlivých pomáhajících profesí, používá obecná etická ustanovení, tedy Etický kodex, na jednotlivou praktickou odbornou činnost. (Jankovský, 2003, s. 23)

Názor, který spadá spíše do roviny negativní, vzhledem ke kodexu, zastává Úlehla (2005, s. 114), který nepřijímá postoj, že etiku lze vymezit v kodexu. Kodex by spíše viděl jako užitečný, když se začíná pracovník sžívat s problematikou sociální práce. Bere jej spíše jako zjednodušený model, který nemůže obsáhnout celou šíři hodnot, protože do profesionální práce patří i osobnost pracovníka a jeho přístup k životu a lidem.

Etika je slovo pocházející z řeckého *éthos* a znamená mrav, zvyk, charakter. Etika je filozofická disciplína, která se zabývá morálkou a rozumovým vysvětlením morálního jednání.

S profesí sociálního pracovníka, kterou člověk vykonává, musí přijmout také předepsané profesionální hodnoty a integrovat je do svojí role sociálního pracovníka, i když mohou být pro něj v rozporu s jeho osobními přesvědčeními. (Řezníček, 2000, s. 31) Hodnoty vycházejí z morálky a její teorií je právě etika. Hodnoty pro profesi sociálního pracovníka jsou sepsány v Etickém kodexu. Řezníček (2000, s. 31-32) řadí mezi nejdůležitější hodnoty respekt k svobodnému rozhodování klienta, důvěrnost ke sděleným informacím ze strany klienta a zodpovědnost vůči klientovi, zaměstnavateli, komunitě nebo obci a v neposlední řadě k samotné profesi. S rozdělením hodnot v sociální práci přichází Dávideková (2010, s. 46- 49), která hodnoty rozdělila do následujících skupin:

- **Hodnoty mravního vědomí**- zahrnují pravidla a principy. Obzvláště vyzdvihuje princip humanismu, čestnosti a spravedlnosti.



- **Hodnoty povahových vlastností člověka**- zde se řadí vlastnosti sociálního pracovníka, které jsou obsaženy v Etickém kodexu.
- **Hodnoty mezilidských vztahů**- mohou být obsaženy v přátelství, lásce, altruismu, empatii a v prosociálním jednání a chování.
- **Hodnoty lidského jednání**- jsou projevem obětavosti, pomoci a dobročinnosti.

Navrátil (2000, s. 8) uvádí, že: „sociální pracovníci jsou zodpovědní za rozvoj své morální úrovně, kvality své praxe a kontinuální růst znalostí a dovedností v rámci své profese.“

### 1.6.1 Etické problémy a dilemata v sociální práci

Podle Banksové (1995 In: Matoušek, 2003, s. 24) je rozdíl mezi etickými dilematy a etickými problémy. Etické dilema pro pracovníka nastávají tehdy, když sám vycítí, že stojí před dvěma nebo více nevhodnými možnostmi, které v důsledku vytvoří konflikt morálních principů. Naproti tomu etický problém pro pracovníka nastává, když se dostane do situace, ve které ví, jak by se měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí je proti jeho osobnímu přesvědčení.

Dle Nečasové (2001, s. 7) mohou být dilemata a etické problémy shrnuty do tří oblastí, ve kterých jsou zastoupeny nejvíce. Do první oblasti spadají **práva a kvalita života jednotlivců**. Druhá oblast se týká **zajištění obecného blaha**, kde se může střetnout zájem klienta s odpovědností pracovníka, ke svému zaměstnavateli. Konflikty, také vznikají v třetí oblasti, která se dotýká **nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku**. Zde si dávají za závazek čelit tomuto útlaku a snažit se o změny třeba na poli politiky nebo společnosti. Tyto roviny se navzájem prolínají a problém může vzniknout ve všech těchto rovinách. Potom je důležité, aby se sociální pracovník snažil svoji odpovědnost a způsoby řešení problémů udržet na každém stupni v rovnováze.

Pokud se sociální pracovník dostane do všedních dilemat s klientem, znamená to, že se dostane do pozice, kdy nemůže pracovat s klientem, jak by si představoval. Musil (2004, s. 47) uvádí dilemata, se kterými se pracovník setkává v běžné interakci s klientem, rozpracoval je do sedmi následujících typů.

1. **Komplexní, nebo zjednodušené cíle**- dilema vyvstane, pokud jsou nejasně vymezeny cíle sociálních služeb v sociální práci. Může být založeno na nejasně vymezeném cíli a záleží také na představách o cílech mezi zaměstnanci a příslušným vede-

ním. Sociální pracovník, postupuje podle metodických pokynů, pokud se jim nedostávají, dochází k vlastnímu pojetí tedy ke zjednodušení. (Musil, 2004, s. 47)

2. **Množství klientů, nebo kvalita služeb-** proti sobě stojí kvalita služeb a kvantita klientů. Snaha sociálního pracovníka zvládat velké množství klientů má vliv na jeho kvalitu práce a na celkový přístup ke klientovi. Přetížení, do kterého se pracovník dostane má podíl na vzniku nových způsobů práce, které pracovníkovi zjednoduší jeho práci. Těžko se později navrací ke složitějšímu způsobu.
3. **Neutralita, nebo favoritismus-** dilema dovádí sociální pracovníky ke dvěma přístupům ke klientovi. Musejí zvolit přístup bez předsudků nebo přístup vyplývající z vlastností klienta. Jedním z důvodů, proč si pracovník vybírá klienta, je snaha po lepších výsledcích své práce. Předpokládá, že spolupráce s vybraným klientem, který splňuje určité vlastnosti, bude probíhat bez problému a uvidí tak za sebou výsledky své práce. Může se v konání střetnout i altruismus a vlastní racionální rozhodnutí např. úspora práce. (Musil, 2004, s. 61, 77)
4. **Jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem-** podstata dilematu je v tom, jak komunikovat s klientem, jestli na rovině monologu nebo dialogu. Význam má i autorita pracovníka, zda vychází z přirozenosti nebo je přidělená. Dilema je ve své podstatě střet mezi autoritou a kontrolou - podporou a pomocí (Musil, 2004, s. 90).
5. **Procedurální a situační přístup-** pracovník si musí vybrat buď procedurální řešení klientovi situace, bude tedy postupovat podle pravidel a návodů nebo může využít svých nabitých zkušeností a sám zvolí postup řešení problému. Dilema mezi těmito přístupy je podloženo jednáním a postupem sociálního pracovníka při řešení problému. (Musil, 2004, s. 110)
6. **Materiální a nemateriální pomoc-** cílem materiální pomoci je snaha vyřešit aktuální dílčí problém a není zde snaha pomoci klientovi řešit problémy vlastními silami. Tuto snahu nalezneme u druhé pomoci, která je založená na dlouhodobé sociální práci s klientem
7. **Zasáhnout, či nezasáhnout-** souvisí s morálním rozhodováním pracovníka o situaci klienta. Znalosti, dovednosti a odbornost mají v tomto případě vysokou hodnotu (Musil, 2004, s. 128, 137).

### Řešení dilemat

Při zvládání dilemat, Musil (2004, s. 40- 41) uvádí důležitý pojem a tím je racionalizace. Racionalizaci bere jako jednu z možností, jak by se pracovníci mohli vyrovnávat s těžkou volbou, kdy musejí provést ústupky ve svých rozhodnutích. Tyto rozhodnutí, poté nekorespondují s jejich ideály. "Aby bylo možné zvládnout velké množství práce, je třeba přistoupit na zásady, na které svědomí reaguje s rozpaky"(Musil, 2004, s. 41).

Musil (2004, s. 46) se dále zmiňuje, že si sami pracovníci hledají a vytvářejí taková pravidla při práci s klientem, aby předcházeli dlouhodobému napětí mezi osobním přesvědčením a podmínkami, které jim určuje organizace.

Horák (In: Sociální práce, 2004, s. 108) zvládání dilemat uvedl dle konceptu street- level byrokracie a vychází z toho, že úředníci první linie, tedy zaměstnanci státních organizací, kteří jsou vystaveni rozporu ve svých rolích, zvládají dilemata dvěma způsoby. První z možností je jednání pracovníka byrokratickým způsobem, který ho omezuje a v důsledku je pro něj jakýkoliv klient stejný a nezáleží na jeho individualitě. Tento přístup je neosobní a neustále se opakující a pracovník zde neprojeví žádnou svoji iniciativu. Druhá možnost je jednání profesionální, které vychází z individualit klienta při řešení jeho specifických problémů. Každé řešení je tedy částečně originální a pracovník se všemi klienty jedná rovnocenným způsobem, více na osobní rovině. (Horák, 2004, s. 117) Autor však dále uvádí, že často je k řešení dilematu užívání kombinací obou uvedených přístupů.

Reamer (2006, s. 180) přichází s postupem, který by podle něj měl sociální pracovník dodržovat, pokud se dostane do řešení etických dilemat. Jako první věc, kterou by měl sociální pracovník udělat je, rozpoznat etické dilema, hodnoty a povinnosti, které se v něm objevují. Potom by bylo přínosné vytvořit si seznam jednotlivců, skupin, organizací, kterých by se nějak dotklo řešení konfliktu. Dalším krokem je najít všechny možné způsoby jednání a nezapomenout na kladné a záporné efekty, které mohou vyvstat mezi zúčastněnými, ale v potaz se musí brát i společnost jako celek. Jednání a řešení musí být postaveno na etických teoriích, principech, právních normách, etickém kodexu a na osobních hodnotách. Přínosem je konzultace v rámci supervizí a přínosem je i celková dokumentace případu.

## 2 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

### 2.1 Vymezení sociální komunikace

Kořeny slova komunikace nalezneme v latině a to u slov *communicare*, což znamená něco společného sdílet a *communicatio* znamená společně se zúčastnit. (Vybíral, 2005, s. 25) Psychologie nebere komunikaci jen jako pouhý přenos informací mezi sdělujícím a příjemcem, pro některé psychology je komunikační přenos sdílení i sdělení. Komunikaci můžeme dávat do souvislostí se vzájemnou interakcí, společnou činností a společenskými vztahy (Slaměnik, Výrost, 2008, s. 217). „Sociální komunikace se dá specifikovat jako interakce prostřednictvím kódovaných symbolů verbálních nebo neverbálních. Sociální komunikace je interakční proces mezilidského dorozumívání.“ (Mikuláščík, 2003, s. 20). Komunikaci, probíhající ve společnosti lidí, můžeme nazývat sociální komunikací. Mareš s Křivohlavým (1989, s. 12) považují za podstatu sociální komunikace nejen společenský styk, ale veškerou společenskou činnost.

Vybíral (2005, s. 31) se zmiňuje o motivaci ke komunikaci, kterou označuje jako její skrytou funkci, která se u různých lidí vyskytuje v různé intenzitě. Tato intenzita může být ovlivněna řadou okolností, které ji mění např. nálada, sympatie, psychická pohoda atd.

Každý komunikační akt můžeme brát jako jedinečný. Komunikační situace, ve které probíhá, se děje v určitém prostředí v různých podmínkách. Odlišnosti najdeme také v celkové atmosféře. Jednotliví účastníci komunikačního procesu jinak věci prožívají. Vztahy mezi účastníky jsou variabilní a akt se liší také v rozdílném chování jednotlivců. (Plaňava, 2005, s. 15) Nevyhnutelnost patří k dalším znakům komunikace, kdy se člověk aktu účastnit musí, ale sám by svoji účast v něm nevolil. Jedna z důležitých vlastností je také nevratnost. Před každým sdělením bychom měli zvažovat, jakým způsobem a hlavně komu informaci sdělujeme, protože ji už nemůžeme vzít zpět. (DeVito, 2001, s. 32- 33)

Existuje mnoho definic od různých autorů, jedna definice nemusí zcela popřít nebo vyloučit jinou definici, ale většina autorů se shodne na tom, že komunikace je sdělení významů. Komunikace z funkčního hlediska nás může instruovat, přesvědčovat, motivovat, informovat, vzdělávat a vychovávat a má mnoho dalších, pro nás důležitých funkcí, jejichž hranice se mohou prolínat a mít svoji míru. (Mikuláščík, 2003, s. 21- 22).

Když člověk sděluje něco o druhém, jedná se o komunikaci meziosobní, která patří mezi přirozená východiska komunikace sociální. Pod touto komunikací se skrývá akt individu-

ální ale i společenský. Začátek individuálního aktu vzniká ze záměru jedné osoby, ale protože se týká minimálně dvou osob, přechází i do aktu společenského. Při každém sdělení spatřujeme dvě linie. Jedná se o linii tematickou a interpretační. Meziobní komunikace postupuje podle pravidel časové posloupnosti, kdy nejprve přichází fáze výběru obsahu komunikace, na to navazuje vlastní komunikace, v konečné fázi přichází psychologický vliv sdělení. (Šimíková-Čížková, 2000, s. 86- 87).

### **Modely sociální komunikace**

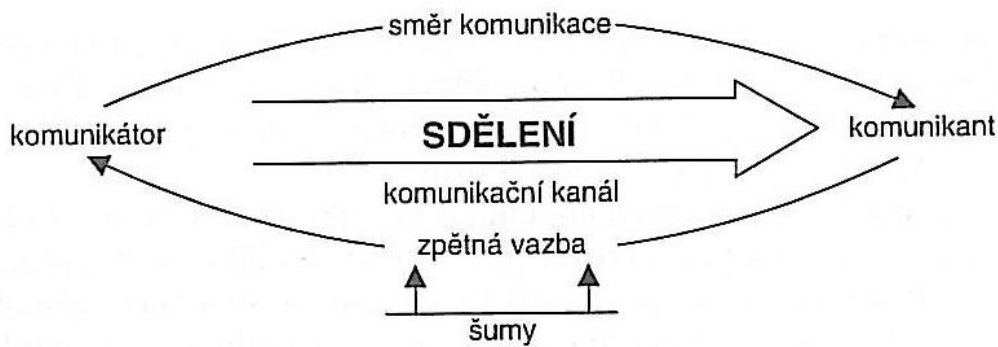
Dle DeVita (2001, s. 18- 19) se s historickým vývojem komunikace měnil i pohled na komunikační modely. V dřívější době byla komunikace něco, co probíhá **jednosměrně- lineárně**. Mluvčí byl dominantním prvkem, jen on mluvil a posluchač jen naslouchal. U tohoto modelu chybělo vzájemné přizpůsobení se, zpětná vazba. Tento model později nahradil model **interakční**, kde dochází ke střídání rolí mezi posluchačem a mluvčím. Ale stále tu chyběla propojenost mezi mluvením a nasloucháním. Tento prvek se objevuje, až v dnešním uznávaném modelu a to, že komunikace je **transakční proces**. Každá osoba tak zastupuje pozici mluvčího a posluchače a zároveň je v pozici komunikujícího a přijímacího sdělení.

## **2.2 Prvky sociální komunikace**

Sociální komunikace má dvě základní podoby. Jsou jimi komunikační proces a komunikační akt (Lamsar, 1969, s 12). Komunikaci můžeme zaznamenat, ale její proměnlivost v čase již nikoliv, je závislá a mění se na základě podmínek a vlivů, které na ni působí, nemůže být tedy statickým procesem. (Mikuláščík, 1993, s. 23)

Nakonečný (2009, s. 289) uvádí následující strukturu komunikace, kterou tvoří tyto činitele:

- 1)komunikátor (osoba sdělující)
- 2)komunikant (osoba přijímající sdělení),
- 3)komuniké (obsah sdělení)



*Schéma komunikačního procesu v interakčním pojetí (dyadická komunikace)*

Schéma 1. Komunikační proces i interakčním pojetí. (Tureckiová, 2004, s. 112)

Komunikační akty jsou konkrétní případy komunikace. Komunikační akt je uzavřený celek, který je určován situací, obsahem a časovým trváním. Lamser (1969, s. 21- 28) uvádí těchto sedm základních komponent, které tvoří komunikaci: komunikátor, příjemce, směr komunikace, kanály komunikace, obsahy sdělení, vyjadřovací prostředky, záměr a efekt. Výše uvedené aspekty také zároveň vymezují sociální komunikaci zabývající se praktickou a morální stránkou v sociální psychologii. (Nakonečný, 2009, s. 290)

Mluvčí neboli komunikátor je ten, kdo začíná vzájemnou komunikaci, vysílá informace, které jsou obsahem komunikačního aktu a odráží se v nich jeho vlastní motivy a zájmy. (Tureckiová, 2004, s. 112) Příjemce tedy komunikant je ten, komu je sdělení určeno, informaci a její významy přijme a musí je dekodovat a k tomu potřebuje určité komunikační dovednosti. Příjemce má také motivy a zájmy, které chce v komunikačním aktu uplatnit. (Vybíral, 2005, s. 55- 56) „Příjem zprávy je aktivní proces, který se vyznačuje výběrovostí, rychlostí, investováním energie, intencionalitou, zkreslením, stereotypy a atribučními chybami, dobrou vůlí, trpělivostí, zapojováním předchozích zkušeností apod.“ (Vybíral, 2005, s. 55) Směr komunikace ukazuje, zda je komunikace vzájemná, jestli probíhá v obou směrech a dochází tedy k výměně rolí a zda v ní existuje nějaká zpětná vazba mezi aktéry či nikoliv. Komunikační kanál přenáší sdělení. V komunikačním aktu můžeme identifikovat více kanálů, které běží současně např. hlasový kanál, zrakový, hmatový. (DeVito, 2001, s. 24- 26) Vyjadřovací prostředky jsou systémem znaků a pravidel v samotném sdělení. Nejvíce používaná a pro společnost nejvýznamnější je řeč a to, jak v podobě mluvené či psané. S vývojem společnosti rostla snaha o vytvoření jiných systémů, komunikačních prostředků, které by byly společnosti prospěšné. Vznikly umělé systémy jako například Morseova abeceda, dopravní značky, námořní znaky. (Paulík, 2007, s. 7) Do komunikace vstupuje

s určitým komunikačním záměrem, cílem a ten vyjadřuje důvod, proč jsme komunikaci zahájili. V komunikaci můžeme také pozorovat komunikační efekt, tedy účinky, jaké sdělení vyvolalo u ostatních aktérů komunikace. (Tureckiová, 2004, s. 113) Do komunikace vstupují různé faktory, které se potom v ní odrážejí a dotváří tak výsledek komunikace. Identifikovat překážku, která znesnadňuje komunikaci, je první krok k jejímu překonání. Šumy v komunikaci jsou překážkou, která vyvstává v procesu přijímání nebo posílání informace a zkresluje tak výsledné sdělení. Šum může mít podobu fyzickou, psychickou či sémantickou. (DeVito, 2001, s. 27)

Výrost a Slaměník (2008, s. 229) naopak uvádějí jednotlivý akt mluvčího a jeho komponenty vzhledem k příjemci sdělení. Tento akt obsahuje následujících devět komponent a to motivaci mluvčího, záměr či intenci mluvčího, smysl sdělení pro mluvčího, kódování mluvčím, promluvu s věcným obsahem sdělení, dekodování příjemcem, smysl sdělení pro příjemce, odhad záměru mluvčího příjemcem efekt sdělení pro příjemce včetně jeho motivace.

### 2.3 Typy a formy komunikace

Do komunikačního procesu neodmyslitelně patří společenské vztahy, které nezůstávají v komunikaci na jejím povrchu, ale vnikají do ní samotné a projevují se v ní a ovlivňují ji. Do komunikace pronikají a jsou její součástí vztahy k druhým lidem, vztah sám k sobě a vztah k celé společnosti. Těmto vztahům odpovídají následující druhy komunikace, které mají mezi sebou určité vazby a ovlivňují různé činnosti. Jsou to: **interpersonální, intrapersonální, skupinová nebo také masová komunikace.**(Výrost, Slaměník, 2008, s. 218)

Intrapersonální komunikace je vnitřní rozhovor samotného jedince. Tento proces je dynamický. Jedinec zastává ke konkrétní situaci určitý postoj, vyhodnocuje přijímané sdělení, podle svých zkušeností a promítá se tam i jeho psychické vlastnosti a stavy.

Pod interpersonální komunikací se skrývá dialog mezi dvěma osobami, ale tato komunikace může probíhat i v malé skupině, zde je podmínkou, že v komunikačním procesu je udržován přímý vztah a osobní kontakt mezi aktéry.

Veřejná komunikace je založena na oslovení veřejnosti, společnosti nikoliv jednotlivce. V určitém pohledu můžeme tuto komunikaci rozdělit ještě na užší tedy skupinovou a masovou. (Tureckiová, 2004, s. 115)

Dál můžeme komunikaci rozdělit podle charakteru prostředků a způsobů výměny významů mezi lidmi na **verbální a neverbální** komunikaci. Každá tato komunikace může být dělena na komunikaci **záměrnou a nezáměrnou**. (Výrost, Slaměník 2008, s. 218). Mezi další formy podle Tureckiové (2004, s. 115) patří **formální, neformální, přímá a zprostředkovaná** komunikace.

### 2.3.1 Verbální a neverbální komunikace

„Verbální (slovní) komunikací rozumíme dorozumívání jedné, dvou a více osob pomocí jazyka anebo jinými znaky jazykového systému.“ (Vybíral, 2005, s. 106) Verbální komunikace je neoddelitelnou součástí života ve společnosti a podmínkou pro naše myšlení. Význam slov v komunikačním aktu je vždy doplněn a dotvořen neverbálními prostředky a tónem řeči. Pokud je člověk oddělen od společnosti a nemůže navázat kontakt, může to vést až k deprivaci. Význam verbální komunikace je pro společnost velký. Lidé se od sebe liší a to dopomáhá k tomu, aby si mohli mezi sebou vyměňovat určitá sdělení. Lidé si navzájem porozumí, i když toho třeba nemají moc společného. (Mikuláščík, 2003, 113- 114)

Prostřednictvím jazyka dochází k verbální komunikaci. Bednaříková (2006, s. 38) charakterizuje jazyk jako „... nejdůležitější prostředek mezilidského styku, nástroj myšlení a předpoklad pro poznání i pro existenci lidské společnosti...“. Za pomoci jazyka si sociální pracovníci a klienti budují vzájemný vztah, plánují svoji spolupráci a vyjasňují si události. Je to pro ně významný nástroj, jak při poskytování, tak i při přijímání pomoci. Při výkonu své práce musí sociální pracovník brát zřetel na to, aby mu klient rozuměl, protože jeho jazyk je ovlivněn vzděláním, předpisy a pravidly organizace a dosahuje tedy určité úrovně. Je tedy na sociálním pracovníkovi, aby svůj jazyk podřídil jazykové úrovni klienta. (Matoušek, 2003, s. 53)

Verbální komunikace je doprovázena neverbální komunikací a člověk ji použije, pokud chce vyjádřit své emoce, podpořit význam své řeči, zdůraznit to důležité, vyjádřit určitý postoj, zahrnuje tedy vše, co signalizuje beze slov. (Vybíral, 2005, s. 81) Z neverbálních projevů můžeme vyčíst hodně informací, ale nemusí být přesné a nejsou tak efektivní jako verbální komunikace. Neverbální projevy se odehrávají u většiny lidí na nevědomé úrovni a nepodléhají nějak zvláštní kontrole, jako je to u řeči. (Mikuláščík, 2003, s. 123- 124).

Neverbální komunikace probíhá prostřednictvím gest, pohybů hlavou, dalšími pohyby těla, postoji těla, výrazy obličeje, pohledy očí, volbou a změnami vzdálenosti, zaujímáním pozic



v prostoru, přibližováním a oddalováním, tělesným kontaktem, dotyky, tónem hlasu, různými neverbálními prvky řeči, oblečením, úpravou zevnějšku, fyzickými a jinými prvky vlastního vzhledu. Důležité pro poznání neverbální komunikace je pozorování. Každá forma neverbální komunikace má svůj význam. Porozumět takovýmto sdělovaným významům je podmíněno kulturou dané společnosti, znalostí sociální skupiny i sociálním prostředím. (Vybíral, 2005, s. 81) Neverbální projevy ve velké míře ovlivňuje vnější kontext, v nejpodstatnější míře je to:

- **Intimita**- kde jsou naše vyjádření upřímná a spontánní na velmi osobní úrovni.
- **Zaměřenost na roli**- zaměřujeme se na to, abychom vypadali tak, jak ostatní od nás očekávají a splnili tak předepsané znaky naší role. Jde o potvrzení našeho sebe-pojetí, statusu.
- **Dominance**- u které nám jde o vyjádření určitého nadřazení nad ostatními.
- **Lživost**- zde je velký rozdíl, zda se zaměříme na pravdomluvnost či lhaní.
- **Signalizování pocitu sounáležitosti**- tím sdělíme druhému, že v jeho přítomnosti nám je dobře a pocítujeme při něm určité uvolnění.

Křivohlavý (1988, s. 32) uvádí následující vymezení neverbální komunikace, vymezuje proxemiku- zaměřenou na význam vzdáleností ve vzájemném styku, haptiku- zaměřenou na význam doteků, kineziku- zaměřenou na sledování pohybu celého těla, sdělovací funkcí je tedy pohyb, gestiku- zaměřenou zejména na pohyby a postavení prstů, paží, nohou, hlavy, mimiku- zaměřenou na pohyby obličejových svalů, sdělovací funkci spatřujeme ve výrazu obličeje a pohledy, kde funkce sdělení je v očním kontaktu.

Matoušek (2003, s. 79- 80) uvádí další projevy, kterých by si měl sociální pracovník všimnout při práci s klientem. Ty mu mohou pomoci dokreslit celkovou situaci, se kterou chce klient pomoci. Oční kontakt nám pomáhá rozpoznat, zda nás klient vnímá a máme jeho pozornost, ale i zde je vhodné najít si určitou vhodnou míru pohledů. Pokud oční kontakt chybí, většinou jde o nedostatečný zájem, upřímnost a účast na případu. Dalším vyjádřením může být odstín hlasu, který by si měl pracovník udržet v nižší tónině, aby navodil atmosféru klidu a důvěry. Z výrazu obličeje se dá vyčíst nelibost, nesouhlas, strach vztek a spatříme v něm, pokud klient něco jiného říká, než myslí. Pokud s ním vedeme rozhovor a klient se v něm necítí dobře a vyjadřuje svoji nelibost, můžete to být také reakce na psychické rozpoložení sociálního pracovníka. Ruce při rozhovoru s klientem umožní odhad-

nout v jakém rozpoložení je klient, jestli zaujal vůči nám obranný postoj, agresivní nebo zda k nám vyjadřuje důvěru a otevřenost. Pozice těla- při práci s klientem se doporučuje, aby pracovník a klient seděli vůči sobě v pravém úhlu, ale klient by měl být také vybídnut, aby si židli, na které bude sedět, přesunul na místo pro něj bezpečné, tak aby se cítil uvolněně a dobře. Ze stylu oblékání a celkového zjevu se dají vyčíst nějaké aspekty, které napomohou při vzájemné verbální komunikaci a jsou významnou součástí neverbální komunikace.

### 2.3.2 Paralingvistické jevy

Verbální komunikace zahrnuje i paralingvistické jevy, které jsou doprovodnou zvukovou složkou při produkci hlásek. Patří sem: tempo, rytmus, tón hlasu, intonace, pauzy a jejich důležitost, doprovodné neartikulované zvuky. Mluvčí může za pomoci paralingvistických jevů mnoho věcí jen naznačit, může účastníkům sdělit, co by jen těžko vyjadřoval slovy nebo může sdělit posluchačům něco, co nebylo předem jeho záměrem. (Vybíral, 2009, s. 110) Řeč je vytvářena třemi složkami: vedením dechu, které je předpokladem pro správnou tvorbu hlasu, samotná tvorba hlasu a přesná artikulace. (Paulík, 2007, s. 10)

Do charakteristik řeči, které nemůžeme písemně zaznamenat, patří hlasitost řeči. Díky níž můžeme ovlivňovat pozornost a vnímání účastníků sdělení. Hlasitost nám dává možnost upozornit na důležité body ve sdělení nebo naše zaujetí danou věcí. Ovlivnit posluchače můžeme také výškou tónu řeči, která je pro každého specifická, někdo disponuje altem, basem, tenorem nebo sopránem. (Křivohlavý, 1988, s. 134)

Podle Tegzeho (2003, s. 376) lidé lépe přijímají hlas hluboce posazen, protože výše posazený, u nich vzbuzuje nepříjemné pocity a snadno je i nechtěně středem pozornosti. Zatímco hluboký hlas většinou vyvolává pocit bezpečí, klidu, jistoty.

Při komunikaci bychom si měli povšimnout také komunikační úrovně posluchačů nebo si ji předem zjistit. Protože je třeba přizpůsobit aspekt rychlosti řeči a objem řeči, aby projev byl jasný a srozumitelný pro příjemce sdělení. Schopnost naslouchat a zkvalitnit projev, může plynulost řeči a její intonace. Do paralingvistických aspektů řeči, ale nepatří jen ty kladné, které nám při správném užívání mohou napomoci, ale patří sem i složka negativní. Ta zahrnuje chyby v řeči, kdy se mluvčí zadržává, přeříkává nebo nedokončuje věty jak má. Důležité je při řeči její kvalita a správná výslovnost. Rozhovor by neměl vypadat příliš stroze a nedbala. Mluvčí by se měl také zamyslet nad členěním neboli frázováním textu, což je posledním aspektem řeči, jež uvádí Křivohlavý. (1988, s. 134)

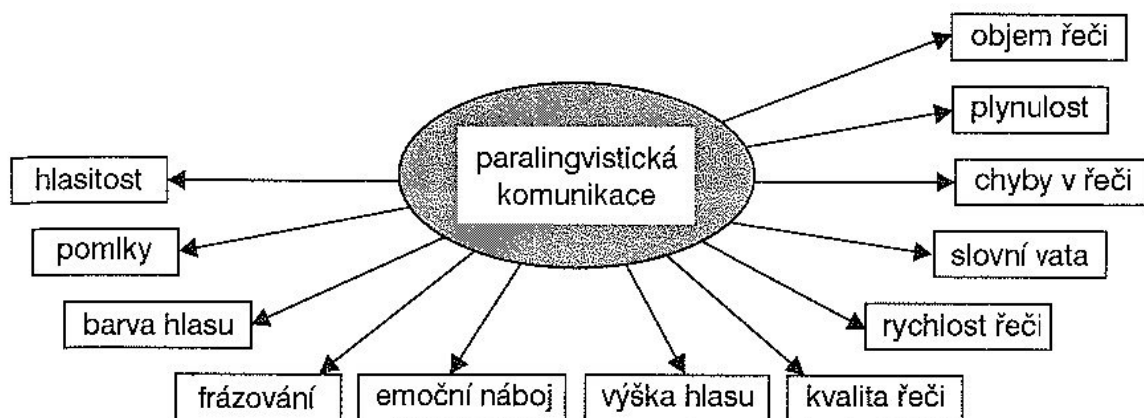


Schéma 2. Paralingvistické jevy. (Mikuláščík, 2003, s. 37)

## 2.4 Komunikační dovednosti

Komunikačními dovednostmi se zabýval a vymezil je Matoušek (2003, s. 53) a uvádí, že, „...komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě jeho práce ...“. Komunikační dovednosti sociálního pracovníka mu dávají předpoklad, že naváže vztah s klientem a začne se řešit jeho problém.

Pracovníci, kteří pracují s lidmi, by měli disponovat schopností jednat s nimi, ovládat zásady efektivní komunikace a působit na klientovi názory a postoje v zájmu vyřešení jejich problémů. Mezi vlastnosti, které usnadňují komunikaci, patří opravdovost, bezprostřednost, schopnost empatie, emotivnost, iniciativa, otevřenost v názorech a postojích. (Novosad, 2000, s. 73)

Samotná komunikace je výchozí bod sociálního učení a mentálního rozvoje jedince. Díky ní můžeme zdolávat vlastní izolovanost, prostorovou a časovou vzdálenost. Pokud si chceme vytvořit dobrý vztah, měli bychom stavět na citlivosti v komunikačních dovednostech, které jsou jistě primárním východiskem pro utvoření a navázání vztahu s klientem. (Slowík, 2010, s. 13)

Do základních komunikačních dovedností podle Egana (1986 In: Matoušek, 2003, s. 53) patří **fyzická přítomnost, empatie, naslouchání a analýza klientových prožitků**. Klientovi mnohdy při setkání se sociálním pracovníkem pomáhá jen přítomnost jeho samého a to po stránce fyzické i psychické. Sociální pracovník by měl být schopen vcítit se do klientovy situace, udělat si vhléd do jeho života, aby byl schopen reagovat s pochopením. Naslouchání je dovednost pracovníka, porozumět a přijmout signály a sdělení od strany klienta, ať už jsou v rovině slovní, mimoslovní, zjevné nebo skryté. Pracovník by měl být navíc

schopen objevit, reflektovat a popsat klientovo chování, jeho problémy, aby si mohl vytvořit určitou představu a mohl pracovat s klientem na řešení jeho problému či situace. Plaňava (2005, s. 83- 85) řadí mezi nejdůležitější komunikační dovednosti **aktivní naslouchání a dotazování**. Aktivní naslouchání se převážně týká jen naslouchajícího tedy sociálního pracovníka, který se u klienta snaží o jeho porozumění a vcítění se do jeho aktuálního prožitku. Tato dovednost by měla být dána klientovi najevo ve formě verbální či neverbální, aby od nás dostal zpětnou vazbu a viděl, že jevíme zájem. Aktivní naslouchání může být charakterizováno vytvořením podpůrného prostředí, věnováním a udržováním pozornosti, sladěním nebo naladěním se s klientem na stejnou vlnu, empatií a v neposlední řadě poskytnutím zpětné vazby pro klienta. Dovednost, kterou by měl sociální pracovník ovládat je správnost dotazování klienta, které by mělo vycházet a být v souladu s celkovým obsahem setkání. Nejčastěji se klienta dotazujeme za pomoci otevřených nebo uzavřených otázek, podle charakteru informace, kterou potřebujeme od klienta získat. Způsoby naslouchání mohou být různé např. DeVito (2001, s. 111) uvádí tyto: empatické a objektivní naslouchání, nezaujaté a kritické naslouchání, vnější a hloubkové naslouchání, aktivní a neaktivní naslouchání. Za pomoci empatického naslouchání se snažíme vcítit do klienta, ale zároveň bychom měli zůstat v objektivní a hlavně realistické rovině. Nejdříve nezaujatě vyslechneme klienta a poté kriticky nasloucháme. Nejdříve sesbíráme množství informací a teprve poté je zhodnotíme a vytváříme návrhy řešení. Při vnějším a hloubkovém naslouchání musíme chápat a zamýšlet se nad informacemi, které jsou nám poskytovány, jestli nám nepřináší dvojznačné nebo hlubší sdělení. Neaktivní naslouchání je opakem aktivního, „aktivní naslouchání vám pomáhá ověřovat, zda jste pochopili, co mluvčí řekl, a také, co je ještě důležitější, co tím mínil.“ (DeVito 2008, s. 115)

Mikuláščík (2003, s. 97) to doplňuje ještě o naslouchání reflektivní, pro pobavení, pro informace a kritické naslouchání.

Dle Hodaňové (2003, s. 45) probíhá aktivní naslouchání v následujících pěti fázích.

- **Příjem informací** – který spočívá v tom, že se pracovník naplno věnuje rozhovoru s klientem, naslouchá mu a popřípadě si dělá poznámky.
- **Porozumění obsahu** – v rámci komunikace, se pracovník snaží rozkódovat sdělení a informace, které mu poskytuje klient a snaží se jim porozumět a správně vyhodnotit jejich význam. Zde by se měl pracovník klienta dotazovat, a podávat mu zpětnou vazbu.

- **Zapamatování obsahu a jejich případný záznam** – jestli jsme informacím porozuměli správně a máme jasnou představu o dané věci, měli bychom si tyto poznatky zapamatovat a vytvořit si z nich záznam.
- **Vyhodnocení** – zamysleme se a posoudíme všechny informace, které nám klient poskytl a roztřídíme je na informace, které jsou pro nás podstatné a které nikoliv.
- **Reakce neboli zpětná vazba** – zahrnuje všechny naše sdělení, reakce ke klientovi, které mu dávají najevo náš zájem, pozornost.

DeVito (2001, s. 91) uvádí techniky, kterými lze dopomoci dosáhnouti aktivního naslouchání. Patří mezi ně parafrázování myšlenek ze strany mluvčího, dávání najevo mluvčímu své pochopení a zároveň zrcadlit pocity klienta, kladení doplňujících a zjišťujících otázek ke klientovi. Tyto techniky ještě rozšiřuje Matoušek (2003, 76- 77) jde o techniky **rekapitulace, kotvení a zhodnocení**. Kotvení v rámci rekapitulace, je vyjádření ke klientovým názorům a postojům, které považujeme za užitečné a motivující. Většinou je pochválíme a později se k nim můžeme vrátit a stavět na nich. Ve zhodnocení by měl pracovník dát najevo nejen účast na klientově situaci, ale měl by vyjádřit i pocity k němu samotnému.

## 2.5 Komunikační bariéry

Komunikační bariéry považuje Winkler (1998, s. 30) za faktory, způsobující narušení nebo přerušování komunikace a nedojde tak k naplnění jejího hlavního cíle tedy vzájemnému porozumění. Pokud se v komunikaci vyskytne něco, co brání účastníkům komunikačního aktu v úplném přenosu sdělení, pak to můžeme považovat za komunikační bariéru. Za nejčastější bariéry považuje záměrné filtrování sdělených informací, výběrové vnímání, jazykový systém, neverbální narážky a celkový emocionální stav účastníků komunikace.

První krok k překonání komunikačních bariér spočívá v jejich odhalení a uvědomění si jich. De Vito (2001, s. 41- 42) rozlišuje tyto komunikační bariéry, šumy:

**Fyzikální** – tyto vlivy nevznikají ani od jednoho aktéra komunikace. V tomto případě, jde o nepříznivé podmínky, které zabraňují nebo z části omezují přenos sdělení např. příliš velký hluk, vysoká teplota v kanceláři, nečitelné písmo atd.

**Osobnostní neboli psychické** – tyto bariéry většinou vyvstávají na straně klienta, ale mohou se vyskytnout i u pracovníka a u něj jde především o předsudky, které mu brání ve výkonu kvalitní a efektivní práce. U klientů tyto bariéry vyplývají především z obav, strachu se druhému otevřít, z celkového emočního ladění.

**Sémantické** – k nim dochází, pokud se mluvčí a posluchač rozcházejí ve svých významových systémech např. užívání odborných termínů, zkratk, abstraktních výrazů, které si příjemce může špatně vyložit.

**Fyziologické** – vlastní smyslové bariéry, které mohou být, jak na straně mluvčího, tak i posluchače, tedy u pracovníka i klienta, např. vady zraku, řeči, špatná artikulace.

Tureckiová (2004, s. 114) doplnila výše uvedené komunikační bariéry a rozdělila je na **interní a externí**. Vlivy prostředí tedy externí bariéry rozdělila navíc na vlivy **fyzického a sociálního prostředí**. Fyzickým prostředím je myšlen hluk, vizuální narušení, vysoká nebo nízká teplota prostředí atd. Zatímco v sociálním prostředí za bariéry považujeme kulturní rozdíly, různé zvyklosti a tradice. Sociální prostředí se může promítnout i do interních bariér. Pod Interní bariéry tedy vnitřní vlivy patří **fyzické a fyziologické překážky**, které mohou ovlivnit komunikační proces, jsou např. fyzické nepohodlí, zhoršený zdravotní stav, zhoršený sluch nebo zrak atd. Další vnitřní bariérou jsou **psychické a psychologické překážky**, komunikaci mohou ovlivňovat rodinné a pracovní problémy, citové rozpoložení člověka, odbíhání myšlenek od tématu. Dalším typem bariéry mohou být **sociální**, vliv na komunikaci mají naše předsudky a postoje, které promítáme do komunikace. S tím do jisté míry souvisí i **sémantické** hledisko, kde záleží na naší kulturní a sociální zkušenosti, která se promítá do komunikace a odlišuje od sebe jednotlivá sdělení. Poruchy, které vznikají v komunikačním procesu při přenosu sdělení, zabraňují v jeho efektivitě. Sdělení je buď nepřesné, nebo je příjemcem přijato ve zkreslené podobě.

## 2.6 Komunikační styly

Styl, jaký zvolíme při komunikaci s druhými, může vycházet z účelu naší komunikace, z emočního rozpoložení v dané situaci tedy z osobnostních charakteristik jedince, ale může vycházet i z našich pozic a statusu, které zastáváme ve společnosti. (Šimíková-Čížková, 2000, s. 92) Může docházet i k přechodům mezi jednotlivými komunikačními styly nebo k jejich prolínání. A v tomto komunikačním aktu nemusí dojít k narušení jejího rytmu nebo harmonie. (Plaňava, 2005, s 49)

Podle Šimíkové-Čížkové (2000. s. 92- 93) rozlišujeme v kontaktu s lidmi čtyři komunikační styly:

- **Konvenční styl**- trvá jen krátkou dobu, za jeho pomoci začínáme komunikaci a máme snadnější volbu mezi pokračováním a ukončením kontaktu, potvrdíme tak

daný stav věci. Tento styl předpokládá u lidí určitou distanci a v sociálních interakcích ho můžeme zařadit mezi rituály. Patří sem např. pozdravy, nezávazné krátké rozhovory a rozloučení, lichotky.

- **Konverzační styl-** zde si účastníci komunikace vyměňují svoje myšlenky, zážitky, vyjádří svoje postoje. Vztahy mezi nimi jsou rovnoprávné, symetrické a hlavním účelem této komunikace je pobavit se, uvolnit, navodit pozitivní náladu. Tímto stylem dochází také k sebeprosazení se a vyjádření sounáležitosti např. posezení s přáteli.
- **Operativní styl-** se nejvíce prosazuje ve vztahu asymetrie mezi komunikujícími. Jeden vždy zastává dominantní pozici, jde o řízení někoho, nebo něčeho. Jsou zde patrné jasné pozice, role a kompetence mezi komunikujícími, tento styl nám umožňuje uspokojování běžných potřeb např. nákup, vyřízení záležitostí na úřadě.
- **Osobní (intimní) styl-** v první řadě díky němu dochází k uspokojování nejhlubších lidských potřeb. Důležitou roli zde hrají fyzická a psychická blízkost ve vztahu. Citové projevy jednotlivců ve vztahu jsou buď na rovině pozitivní, nebo negativní, mezi těmito póly není nic. Mohou u tohoto stylu probíhat přátelské empatické rozhovory, hádky, fyzické konflikty, intimní rozhovory.

Plaňava (2005, s. 65) k těmto čtyřem vymezeným komunikačním stylům přidává ještě pátý, a to **vyjednávací**. Poskytuje prostor k jednání a vyřešení určitého problému, který mohl vyvstat z rozdílných postojů, zájmů a potřeb. Probíhá výlučně v symetrii a citové projevy účastníků jsou v rovině neutrální, může to být např. rozhodování v partnerských vztazích. Kompetence nám napomohou zrychlit proces vyjednávání, ale na druhou stranu je těžké rozhodnout se, kdo bude mít ve vyřešení poslední slovo.

Jiný pohled na komunikační styly uvádí Chodura (2000, s. 18- 19), který je dělí na pasivně manipulativní, agresivní a asertivní. U **pasivně manipulativní techniky**, kterou zastává komunikující, je hlavní myšlenka obelstít druhého tedy prosadit svoje zájmy a přesvědčení nepřímým a nekorektním způsobem. Proto předem nevyjasňuje svoje požadavky. Komunikující může také zastávat **agresivní způsob komunikace**, kde u něj převažuje touha po dominanci, soutěživosti a hlavně výhře. Chce být nadřazen ostatním, a proto se snižuje k ponižování, zastrašování, nerespektování práv druhého v rámci komunikace. Tento způsob prosazení se je doprovázen také ironií a sarkasmem z jeho strany a nejde daleko pro použití vulgárních výrazů. Zatímco u **asertivní techniky komunikace**, si komunikující

jasně vytýčí a vyjasní svoje požadavky, jak jich chce docílit a jaký k dané věci zastává názor.



### 3 ALTERNATIVNÍ A AUGMENTATIVNÍ KOMUNIKACE

#### 3.1 Vymezení alternativní a augmentativní komunikace

Každý člověk má právo na jazyk, kterému porozumí a za pomoci něj dokáže vyjádřit svoje potřeby a touhy. Janovcová (2003, s. 15) píše, že hodně lidem je komunikace verbální odepřena a proto pro ně existují systémy alternativní a augmentativní komunikace.

„Alternativní a augmentativní komunikace (AAK) jsou metody, které pomáhají snadno a efektivně jedincům s výraznými nesnáze v komunikaci. Jedinci mohou užívat AAK k rozšíření (augment) možností nebo jako náhradu (alternate) artikulované nebo psané řeči. AAK poskytuje zvýšení nezávislosti a kvality života pro mnoho uživatelů.“ (Dvořák, 2001, s. 100). Systémy augmentativní komunikace jsou určeny pro uživatele, kteří mají komunikační schopnosti, ale nevystačí si s nimi při běžném dorozumívání si se svým okolím, jde o způsoby doplňkové, rozšiřující. Zatímco systémy alternativní komunikace jsou postaveny a používány a plně nahrazují mluvenou řeč. (Laudová In: Škodová, Jedlička, 2003, s. 565)

Oblast AAK se v České republice začala pomalu rozvíjet a užívat až po roce 1989, kdy se k nám dostávaly aktuální trendy ze zahraničí. Už od roku 1994 u nás působí Sdružení pro augmentativní a alternativní komunikaci. Dle Janovcové (2004 In: Regec, Stejskalová, 2012 s. 189) se v ČR rozvíjejí a nachází své účinné místo hlavně systémy- znak do řeči, Makaton a piktogramy, ale zároveň uvádí, že s vývojem informačních technologií a nástrojů svoje místo nachází i elektronické pomůcky a počítačové programy.

AKK dovoluje a zároveň rozšiřuje možnosti komunikace osobám s poruchami komunikačního procesu, jejichž řeč a následně sdělení není srozumitelné pro okolí. Cílem je minimalizovat vznik komunikačního deficitu a docílit tak osobám v rámci možností stát se rovnocennými komunikačnímu partnerem a to na vytvoření podpůrného komunikačního systému. AKK dovoluje aktivní naslouchání a tím zároveň zapojuje osobu do společnosti, ale systém nedokáže plně nahradit a obsáhnout slovník verbální řeči. Jednotlivé systémy AKK jsou považovány za nástroje, které umožňují a podporují rozvoj mluvené řeči nebo její další vývoj. Jednotlivé systémy se mohou přizpůsobit mentální úrovni jednotlivců, kteří je účinně využívají a to jsou osoby s mentální retardací, s poruchou komunikačních schopností, se smyslovým handicapem i další, kterým tyto nástroje pomáhají. Mnohdy potřebujeme čas, který přináší i zkušenost, při zorientování a hledání mezi jednotlivými prostředky a pomůckami pro AAK, aby výsledný systém byl efektivní. (Janovcová, 2003, s. 16)

System AAK, ale mohou používat jen osoby, které nacházejí podporu a ochotu spolupráce u svých příbuzných nebo nejbližších. Musí to být oni, kdo v sobě naleznou schopnosti, snahu a chtění naučit se komunikovat s osobami za použití AKK. (Klenková, 2006, s. 206)

Klenková (2006, s. 208) rozlišuje systémy **dynamické a statické**. K dynamickým přiřazuje znakovou řeč, jazykový systém Makaton, Systém Bliss, piktogramy, komunikační tabulky naopak patří do systému statických.

### Výběr komunikačního systému

Při volbě, jaký komunikační systém u AAK zvolíme, musíme brát v úvahu možnosti a schopnosti jedince, který jeho prostřednictvím bude komunikovat, a měli bychom si předem vyjasnit, jakých cílů chceme dosáhnout daným systémem. Je vhodné při výběru volit více komunikačních systémů nejvíce však tři. Tyto systémy by měly být v souladu a vzájemně se doplňovat a měly by být nastaveny, aby nějak nepřekrývaly nebo nenahrazovaly u jednotlivce již dosažené schopnosti, které ovládá i bez systému. Abychom systémy do určité míry selektovaly, začneme u jednotlivce používat reálné předměty a postupujeme od trojrozměrných k dvojrozměrným. Nejdříve by měla být jednotlivci představena rovina reálná a postupně bychom měli přejít do roviny abstraktní až k psané podobě slova a to i s kombinací s manuálními znaky. Důležité při přechodu z jedné roviny na další je, aby chom si byli jisti, že jedinec porozuměl a chápe vše. (Janovcová, 2003, s. 17)

Janovcová (2004, s. 19) uvádí následující hlediska, na která musíme brát zřetel výběru AAK tedy **pedocentrické hledisko a systémové hledisko**. Pod pedocentrickým hlediskem si můžeme představit: verbální dovednosti spojené s porozuměním jednotlivých slov a sdělení, fyzické předpoklady, věk, momentální stav smyslových orgánů, kognitivní schopnosti, možnosti vývoje tedy určitého posunu, podpora rodiny a personálu, schopnost motivace ke komunikaci, schopnost vzájemné spolupráce. Naopak systémové hledisko zahrnuje: dynamický nebo statický způsob přenosu, stupeň abstrakce, zřetelnost a rozsah slovní zásoby, a zda koresponduje s verbálním projevem.

## 3.2 Komunikační systémy AAK

### 3.2.1 Komunikační systémy bez pomůcek

Při užívání těchto systémů nemusí být přítomna další osoba, komunikace probíhá bez technických pomůcek. Tyto systémy napomáhají k vytvoření spojení mluveného slova a jeho významu. Ve své podstatě dojde ke spojení řeči s pohybem. (Laudová In: Škodová, Jedlička, 2003, s. 568) Mezi tyto systémy patří:

**Znakový jazyk** je to souhrn pohybových, mimických, přirozených i dohodnutých výrazových prostředků, jde o plnohodnotný komunikační systém. **Znakovaná čeština** je umělý jazykový systém, který nám pomáhá a celkově usnadňuje dorozumívání mezi slyšícími a neslyšícími. Znakovaná čeština, využívá gramatické prostředky českého jazyka, které jsou hlasitě nebo bezhlasně artikulovány. Jednotlivá slova neslyšící vyjadřují pohybem a postavením rukou, toto postavení odpovídá znakům českého znakového jazyka. (Krahulcová, 2002, s. 59- 60 )

**Znak do řeči** se bere pouze jako doplněk komunikace, ta je pořád dominantní složkou. Tento způsob by měl rozvíjet komunikační dovednosti u jednotlivce a ne ho naučit jen používat znaky. V komunikaci se znakují hlavně klíčová slova ve větě, rytmus znaku a slova, aby docházelo k jejich vzájemnému sladění. Tento systém rozvíjí u jedince jemnou motoriku a neklade takový důraz, aby znak byl proveden, co nejdokonaleji. Znaky jsou buď uměle vytvořeny, nebo dochází k jejich přejímání. Znaky se mohou měnit a přizpůsobovat jednotlivým osobám. (Janovcová, 2003, s. 23- 24)

**Prstová abeceda** používá se i ve znakové řeči. Jde o jednoruční nebo obouruční prstovou abecedu, která se vytváří za pomoci prstů, jejichž poloha znázorňuje písmeno abecedy. (Laudová In: Škodová, Jedlička, 2003, s. 568)

#### **Cued Speech**

„Cued speech je komunikační systém založený na využití kombinací tvaru prstů a poloh ruky, které vizuálně vyjadřují skupiny samohlásek a skupiny souhlásek, přičemž zrakový vjem ruky se doplňuje odezíráním současného mluvení“ (Krahulcová, 2002, s. 252). Tento systém ve velké míře užívají sluchově postižení jen v určitých situacích.

**Hand Mund systém** je převážně využíván u lidí se sluchovým postižením a má podporovat komunikaci odezíráním. Některé výrazy a slova jsou pohyby mluvidel nezachytitelné a v tomto případě jsou nahrazeny postavením a polohou rukou. (Krahulcová, 2002, s. 250).

**Tadoma** daný systém využívají hluchoslepi lidé, který je postaven na vnímání vibrací, pohybů úst, tváří a krku komunikující osoby. Aby byl tento systém efektivní a proveditelný, musí příjemce sdělení položit svůj palec na rty mluvícího a zbytek jeho prstů rozloží od kosti jařmové směrem ke krku. (Laudová In: Škodová, Jedlička, 2003, s. 569) Hluchoslepi, ale nemusí používat jen tento systém, ale mohou využít **Lormovu abecedu**, která je pro ně určena. Spočívá v tazích a v soustavě bodů, které komunikující vytváří dotekem na dlaních nebo prstech. Tyto doteky mají podobu jednotlivých písmen a předpokládá se tedy, že člověk má znalosti z gramatiky, hlavně písmena a jejich složení, aby tvořili větné celky. (Laudová In: Škodová, Jedlička, 2003, s. 570)

### 3.2.2 Komunikační systémy s pomůckami

**Fotografie** ať barevné nebo černobílé zachycují předměty, osoby nebo jimi vykonávané činnosti v jejich reálném provedení, tato forma poskytuje dvojrozměrné vyobrazení, můžeme ji považovat za určitý předstupeň symbolických systémů, které jsou na abstraktní rovině. (Laudová In: Škodová, Jedlička, 2003, s. 570)

**Makaton** je nonverbální komunikační program, v jehož základu nalézáme 350 znaků a symbolů. Tyto znaky a symboly jsou zařazeny do osmi stupňů a jejich náročnost složitost s jednotlivými stupni stoupá. Může existovat i devátý stupeň, ale ten je v režii každého jednotlivce podle jeho individuálních potřeb. V podstatě je o užívání graficky znázorněných prvků, které jsou doprovázeny verbální komunikací. (Janovcová, 2004, s. 26)

**Piktogramy** představují grafickou podobu jednotlivých slov, jde o statické obrazové symboly, za jejichž pomoci a užívání probíhá komunikace u jednotlivců. Kdo se používat piktogramy jeho intelekt by měl být na určitém stupni, pokud jedinec nemluví, musí ovládat schopnost převést myšlenku, potřebu do symbolů. Pro každého jedince se vytváří jeho systém symbolů, tak aby byl pro jedince vyhovující, fungující a zároveň zajímavý, protože jej bude užívat při každodenní komunikaci. Tyto piktogramy by měly být výsledkem společné činnosti, snahy a úsilí jednotlivce a jeho příbuzných nebo osob, se kterými je každodenně ve styku. V ČR existuje asi 700 základních znaků a záleží na situaci a jedinci, jestli bude pro něj přínosem jejich přizpůsobení nebo vytvoření doplňujících. (Janovcová, 2004, s. 18-22) Postup při osvojování piktogramů uváděný Janovcovou (2010, s. 21) je následující

1. skutečný objekt
2. skutečný objekt + obrázek nebo fotografie

3. různé obrázky se stejným obsahem
4. situační obrázky + daný obrázek (přiřadit do situace)
5. obrázek + piktogram
6. piktogram + piktogram
7. situační obrázek + piktogram
8. pracovní listy s piktogramy, skládání rozstříhaných piktogramů apod.
9. sestavování vět
10. tabulky, deníky

Systém **Bliss** byl původně vyvíjen s úmyslem, aby sloužil k dorozumívání mezi jednotlivými národy, aby sloužil jako mezinárodní komunikační systém, slova nahrazují obrázky. (Klenková, 2006, s. 209) Tento systém obsahuje symboly, se kterými dále pracujeme, můžeme je kombinovat a vytvořit tím nové, a zvýší se nám tím slovní zásoba. V tomto systému jsou zahrnuty konkrétní a abstraktní pojmy. Při ukazování symbolů se někdo může naučit číst nebo i psát. (Laudová In: Škodova, Jedlička, 2003, s. 570- 571)

**Sociální čtení** je také jedna forma komunikace, která by měla jedinci poskytnout větší samostatnost, rozvoj rozumových schopností a měla by mu dopomoci k lepší orientaci v jeho životě. Tento systém využívají především jedinci, který čte bez porozumění textu. Sociální čtení obsahuje slova a skupiny, soubor obrázků a textů, piktogramy, dopravní značky, se kterými se jedinec setkává v běžném životě a musí pro něj být využitelné v praxi a splňovat svoji funkci. (Janovcová, 2004, s. 31)

**Globální čtení** probíhá v opačném směru než je to u normálního čtení. Zde postupujeme od systému k jednotlivci. Výuka probíhá za pomoci obrázků a fotografií s potiskem a má několik fází. V přípravné fázi prochází jedinec jazykovou přípravou a kladen důraz je i na smyslové vnímání. Samotné čtení začne, když jedinec odděluje text od symbolů, v poslední nejvyšší fázi by měl být jedinec schopen pracovat s jednotlivými slovy, rozčleňovat je na slabiky a následně na písmena. (Janovcová, 2004, s. 29- 30)

**Facilitovaná komunikace** při této komunikaci Klenková (2006, s. 210) uvádí, že je důležitá důvěra postiženého k facilitátorovi, který pracuje s jeho rukou. Jedinec má před sebou k dispozici různé symboly, piktogramy, psané výrazy a klávesnici, se kterou může napsat

svoje sdělení. Facilitátor pomáhá přidržováním zápěstí, ramene, lokte jedince a umožní mu vyjádřit se, dochází ke stimulaci a zároveň ke zpětné vazbě.

**Etran- n**, tento systém komunikace podle Janovcové (2004, s. 32) je určen pro osoby, které nemluví a nedokáží komunikovat jinak než očima. Jedinec při výběru symbolů pracuje jen očima a jejich pohybem naznačuje, jaký symbol si vybral, tedy co potřebuje nebo vyžaduje.

### 3.2.3 Alternativní komunikační systémy pro těžce postižené

#### Bazální stimulace a komunikace

Při práci s člověkem, který je těžce zdravotně nebo psychicky postižený, se při této ošetrovatelské metodě vychází z minulých životních návyků a zkušeností klientů s ohledem na jejich nynější a budoucí potřeby. Jde v podstatě o určitou formu integrace jedince do současného života. Abychom porozuměli konceptu bazální stimulace, je důležité, abychom klienta pochopili a dokázali mu porozumět, jak při komunikaci tak při zajišťování jeho potřeb. Bazální stimulace se dle Janovcové (2004, s. 38-39) zaměřuje na- somatické a taktilně haptické podněty, vibrační, vestibulární a akustické podněty, orální podněty a vizuální podněty. Těmito podmínkami se bazální stimulace snaží o posílení rozvoje jedince a zároveň chce u něj vyvolat pocity důvěry, bezpečí, aby klient pociťoval sociální kontakt, a snaží se o celkové sladění tělesné i duševní stránky jedince, aby u něj byl vyvolán pocit lehkosti.

Jednou z užívaných metod při bazální stimulaci je **DOSA**, jde o metodu dialogické podpory pohybové komunikace. Na tělo z tohoto pohledu je nahlíženo jako na nositele výrazu, jehož prostřednictvím může dojít ke komunikaci i jedinců s těžkým postižením. (Janovcová (2004, s. 39- 40)

Aby Dosa fungovala, měla efekt a podpůrný charakter pro jedince, musí její realizace probíhat za určitých podmínek, tyto podmínky jedincům poskytuje prostředí Snoezelenu. Tato místnost je upravena a zařízena, aby splňovala a nabízela klientovi klidovou zónu, určenou k rekonvalescenci, rehabilitaci, odpočinku, zklidnění tělesné i duševní stránky jedince. V místnosti by měl klient nalézt, vyhřívané lůžko, ze kterého může pozorovat a vnímat zvukové a světelné efekty, které mohou mít formu světelné dotykové koule, světelných hadic.

Mimo všechny tyto komunikační systémy existuje ještě kategorie technické pomůcky, do které řadíme podle Laudové (In: Škodová, Jedlička, 2003, s. 575- 577) **pomůcky se zra-**

**kovým výstupem**, při užívání této pomůcky musí být komunikační partner neustále přítomen, protože komunikace probíhá ze strany postiženého prostřednictvím displeje, na němž je vyobrazen vzkaz ve formě symbolu nebo písmene a dalším vzkazem se ten předchozí maže. **Pomůcky se sluchovým výstupem** se od sebe liší typem nahrané řeči, buď jde o řeč přirozenou v digitalizované podobě, nebo syntetickou řeč, která je generovaná počítačem. Jako pomůcka může být využíván i **počítač**, který má speciální software. Počítačové programy se využívají např. ACKeypad, Boadmaker, Altík atd.

### 3.2.4 Výhody a nevýhody AAK

Přínosem AAK je snaha snížit tendenci pasivity u osoby, které potřebuje ke komunikaci speciální potřeby. Při používání jednotlivých systémů a pomůcek, by u jednotlivce naopak mělo dojít k aktivizaci, zvýšenému zapojení a to především v oblastech samostatného rozhodování ve věcech, které se ho bezprostředně týkají, při vzdělávací činnosti nebo při trávení svého volného času. Umožňují jedinci s komunikačními problémy zapojit se do rozhovoru a nebýt jen jeho pasivní složkou. Mají napomoci rozvoji hlavně kognitivních jazykových dovedností a dovolí tak jedinci rozšířit pracovní a volnočasové příležitosti.

Za nevýhodu může být považována její další společenská využitelnost, než je tu u řeči verbální, protože většinová společnost se s ní při běžném styku nesetkává nebo o ní nemá vůbec žádné ponětí. Společnost se k ní může stavět odmítavě a u okolí může vyvolat nežádoucí pozornost. Osoba využívající nějaký ze systému, se může i nechtěně oddělit od společnosti, protože ona žádný ze systémů neovládá. Veřejnost si také může myslet, že samotný systém odvádí jedince od přirozené komunikace. Tím, že systém bude uživatel využívat, může být důkaz toho, že sám nikdy nebude mluvit. Uživatel, by si navíc měl uvědomit, že bude trvat nějakou dobu, než začne využívat alternativní systém k vyjadřování, protože nejdříve musí dojít k procesu porozumění. (Krejčířová, 2011 In: Regec, Stejskalová, 2012, s. 90- 91)

## II. PRAKTICKÁ ČÁST



## 4 POSTUP PŘI ZPRACOVÁNÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI

### 4.1 Výzkumný projekt

Výzkumný projekt se zabývá specifiky sociální komunikace, která pracovníci sociálních služeb v daném sociálním zařízení využívají a používají denně při práci s klienty. Sociální komunikace je pro ně nezbytnou a velmi důležitou složkou při jejich práci a bez ní by se neobešli. Při sociální práci je kladen důraz hlavně na jedinečnost klienta a na individuální přístup k němu. I když už v dnešní době existuje mnoho prostředků, které dokáží dorozumívání a komunikaci s jedinci zlepšit, tak pořád je to myšleno pro nějakou skupinu jedinců. Komunikační prostředky by měly jedincům pomoci hlavně při seberealizaci a uspokojování potřeb. Výzkumný vzorek představují hlavně na sociální pracovníky, protože to jsou i ti, kdo řeší s klienty jejich každodenní problémy a musí spolu nějakou cestou komunikovat, aby se dobrali k řešení situace. **Cílem práce** je zmapovat způsoby a prvky sociální komunikace, které organizace tedy pracovníci, používají při práci s klientem se zaměřením na řešení a předcházení problémů u klienta konkrétního sociálního zařízení. A za jejich pomoci nalézt třeba i nové možnosti, specifika, prostředky, metody v komunikaci, které oni sami využívají při svojí práci nebo ty, které si vytvořili a přizpůsobili danému klientovi, tak že s ním dokáží komunikovat.

### 4.2 Výzkumný problém

Výzkumný problém je pak jasná a jednoznačná otázka nebo výrok, na který výzkumník hledá odpověď (Miovský, 2005, s. 88).

Výzkumný problém by stanoven následovně:

Jaké prvky a způsoby komunikace využívá pracovník sociálních služeb při práci a řešení problémů s klientem v sociálním zařízení?

Pro lepší zpracování jsem si vytvořila následující dílčí výzkumné otázky:

- Jak si osvojuje sociální pracovník znalosti a dovednosti v oblasti sociální komunikace a práce s klientem?
- Jaké formy a metody komunikace využívá pracovník při práci s klientem s ohledem na jeho individuálnost?

- Do jaké míry ovlivňují vnitřní prostředky komunikaci mezi pracovníkem a klientem?
- Jak je zohledňován individuální přístup ke klientovi v oblasti sociální komunikace?

### 4.3 Druh výzkumu a metody sběru dat

Vzhledem k stanovenému výzkumnému problému a cíli, byl zvolen kvalitativní výzkum, neboť umožňuje osobní kontakt s pracovníkem a přímý vhled do jejich sociální komunikace. Pro sběr dat byla použita metody polostrukturovaného rozhovoru. Tato metoda umožňuje otázky objasnit, pokud dojde k jejich nepochopení nebo je přeformulovat tak, aby pracovníci pochopili skutečný význam, záměr a měli také dost času na odpověď. Je možné otázky různě kombinovat nemusíme se držet přesného pořadí, při této metodě pokládáme i doplňující otázky, které umožňují jít do hloubky tématu. Polostrukturovaný rozhovor, jak uvádí Hendl (2008, s. 164) „se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.“

Získávání dat zahrnuje výběr metody, přípravu rozhovoru, průběh vlastního dotazování, přepis rozhovoru, reflexi rozhovoru, analýzu dat, psaní a prezentaci výzkumné zprávy. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 61)

Za druhou metodu při sběru dat jsem si zvolila zkoumání neboli analýzu dokumentů, jednalo se o spisovou dokumentaci k jednotlivým situacím, případům, které se týkaly sledované problematiky za poslední dva roky v zařízení. Jak uvádí sám Hendl (2008, s. 204), že tento způsob napomáhá k rekonstrukci události či situace a informace, které tyto dokumenty obsahují. Tato analýza napomůže k validitě dat, které jsem získala metodou polostrukturovaného rozhovoru.

Nástin polostrukturovaného rozhovoru:

- Při jaké práci s klientem využíváte sociální komunikaci?
- Jakým způsobem rozvíjíte, či posilujete své dosavadní znalosti, schopnosti a dovednosti v sociální komunikaci?
- Už jste využila tyto znalosti, a jakým způsobem při práci s klientem?
- Vycházela jste někdy ze svých znalostí, abyste navrhla nějakou novou formu nebo systém komunikace, který byste považovala za přínosný v tomto zařízení?
- Jaké bariéry Vám nejvíce brání při komunikaci s klienty?
- S kterými typy klientů (dle míry postižení) je pro Vás komunikace nejobtížnější?

- Jakou formu nebo podobu komunikace u klientů využíváte a proč?  
(záměrnou, nezáměrnou, asertivní, manipulativní, afektivní, pozitivní, intrapersonální, interpersonální, obrazovou, verbální, neverbální, přímá reakce, neverbální výraz, jednání, obrazová reprezentace, symbolická reprezentace)
- Jak s klientem navázete kontakt, pokud s ním chce komunikovat a jak jej udržujete?
- Jaká jsou nejčastější kritéria v komunikaci s klienty, která musíte volit, aby komunikace s ním byla co nejefektivnější
- Využíváte i nějaké alternativní metody komunikace při práci s klientem, při řešení problémů, situací?
- Využíváte supervize při řešení problémových situací s klientem?
- Na základě vašich zkušeností, využíváte vy osobně nějaká svoje specifika- osobitosti komunikace, která se Vám osvědčila, při práci, řešení problémů s klientem?
- Obracíte se v rámci komunikace s klientem v některých případech i na rodinné příslušníky či jiné příbuzné?
- Jaké specifické pomůcky používáte v komunikaci s klientem?
- Máte nějaký konkrétní systém, metodu, která by se Vám osvědčila při práci s klientem, při řešení problému s ním?
- Jak postupujete při podání stížnosti ze strany klienta i neoficiální?
- Máte v zařízení předem daný postup, pravidla pro práci s klientem, pro nějaké situace nebo vycházíte ze své zkušenosti?
- V rámci komunikace s klientem, při řešení problémů, hraje nějakou roli cíl klienta daný jeho individuálním plánem (existuje propojenost individuálního plánování v komunikaci s klientem)?
- Jsou klienti při komunikaci se sociálními pracovníky respektováni nebo „usměrňováni“ dle vlastních představ sociálního pracovníka.

#### 4.4 Charakteristika zařízení

Domov Na zámečku Rokytnice, p. o.

Domov poskytuje dvě sociální služby- Domov pro osoby se zdravotním postižením a Domov pro seniorky. Na základě Rozhodnutí Krajského úřadu Olomouckého kraje ze dne 28. 2. 2011 je kapacita této služby 140 osob. Domov poskytuje celoroční pobytovou službu pro osoby se zdravotním postižením, které mají z důvodu tohoto postižení sníženou soběs-

tačnost, a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Domov se snaží svým klientům poskytnout takové služby, aby jim vytvořili podmínky pro život srovnatelný s životem v běžné společnosti a postupně snižovali závislost svých klientů na službě.

Klienti jsou dospělí muži a ženy se středním nebo těžkým mentálním a kombinovaným postižením od 19-ti let věku, kteří jsou závislí na pomoci jiné fyzické osoby při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti. Důvodem pro nepřijetí do Domova jsou autismus, problémové a agresivní chování a zdravotní stav vyžadující specializovanou zdravotní péči. K 31. 12. 2012 bylo Domově 138 klientů. Průměrný věk klienta je 53 let.

Domov pro osoby se zdravotním postižením se člení na menší celky: domov Slunce, domov Kopretina, domov Duha, jehož součástí je i bydlení v rodinném domku tzv. Zahradní domek a domov Čtyřlístek. Každý z těchto domovů je specifický a zaměřuje se jiný typ péče o klienty. Na domově Čtyřlístek jsou umístěni klienti s problémovým chováním a s vysokým stupněm závislosti. Zahradní domek je zaměřen na rozvíjení schopností jednotlivých klientů a vytváření takových podmínek, které povedou k jejich větší samostatnosti a ke zvládnutí běžného života v chráněném bydlení i mimo něj. Domov Slunce je zaměřen na imobilní klientky. Na domově Kopretina, kde jsou převážně starší klientky, se zaměřují na klidnější aktivizační činnost přímo na Domově. V Domově pro seniorky je poskytována nepřetržitá celoroční pobytová služba ženám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby nebo potřebují péči.

## 4.5 Předvýzkum

Předvýzkum jsem uskutečnila v zařízení, ve kterém následně probíhal i celý výzkum. Předvýzkum byl realizován z důvodu otestování si polostrukturovaného rozhovoru, zda otázky respektive okruhy jsou vhodné, zda nějaké otázky v rozhovoru jsou navíc a nemají žádnou vypovídající hodnotu a zda nějaké otázky nebudou pracovním nejasné. Také z mého pohledu jsem chtěla získat určitou zpětnou vazbu na strukturu otázek a na přibližné odpovědi. Předvýzkum jsem prováděla s dvěma pracovníci úseku sociálně aktivizační činnosti, které se nevyskytují v mém výzkumném vzorku.

Předvýzkum jsem uskutečnila formou již připraveného polostrukturovaného rozhovoru, který přikládám v příloze (P II). Při rozhovoru jsem se snažila zmapovat, na které otázky

měla pracovnice problém nacházet odpověď, nebo se mne doptávala, co si pod nimi přeta-  
vuji. Rozhovor měl neformální charakter, s respondentkou jsme si popovídali o komunika-  
ci s klienty, o její práci bez jakéhokoliv záznamu, jen jsem si dělala poznámky, které otáz-  
ky byly problematické. Informace, které jsem získala, mi měly přinést jen určité ujištění,  
že realizovaný výzkum bude vypovídající, proto jsem nepovažovala za důležité si tento  
rozhovor zaznamenávat a dělat jeho přepis. Možná i díky neformálnosti se mi povedlo na-  
vodit příjemnou atmosféru otevřenosti. Na základě toho předvýzkumu jsem narazila na  
pár překážek v realizaci. Znění otázek jsem ponechala. Doplnila jsem otázku číslo sedm,  
kde mi bylo samotnými pracovníci doporučeno uvést nebo nastínit, jaké formy komuni-  
kace jsou, protože bych se ve většině případů mohla setkat jen s odpověďmi a to verbální a  
neverbální i když tak ve skutečnosti není. A tři otázky jsem vypustila úplně, protože nebyly  
vypovídající. Upravený scénář je přiložen v příloze (P III).

#### 4.6 Výzkumný soubor

Jednotkou zjišťování bylo sedm pracovníků sociálních služeb v daném sociálním zařízení,  
které řeší s klienty problémy, stížnosti a připomínky. Respondenti jsou osoby různého vě-  
ku, vzdělání a s různě dlouhou praxí. Vzorek zahrnuje jen ženy. Jedna pracovnice je ve-  
doucí sociálně aktivizačních služeb a zároveň zástupkyně ředitele a pod ní spadají tři soci-  
ální pracovnice a zbylé dvě pracovnice jsou vedoucími oddělení domova. Kritéria pro vý-  
běr pracovníků jsem si zvolila na základě toho, co ve své práci potřebuji zjistit a protože se  
zaměřuji na problémy klientů a na jejich řešení, tak jsem zvolila následovně:

- Řešení sociálně- právní problémy uživatelů
- Jedná s příbuznými a opatrovníky
- Vyřizování stížností
- Vytváří individuálního plánu klienta
- Podílí se na vytváření metodiky

Všechny pracovnice níže uvedené splňují požadavky, které jsme si vyčlenili, jejich pra-  
covní náplně jsou ale obsáhlejší.

Respondent	Věk	Vzdělání	Praxe	Pracovní pozice
------------	-----	----------	-------	-----------------

R1	38	Mgr. oblast sociologie, andragogika	5	vedoucí sociál- aktivizačního úseku, zástupkyně ředitelky
R2	24	Středoškolské vzdělání	2	vedoucí oddělení domova-
R3	32	Bc. Sociální práce	3	sociální pracovnice
R4	30	Mgr. Sociální práce	2	sociální pracovnice
R5	28	Bc. psychologické zaměření	5	sociální pracovnice
R6	45	Středoškolské vzdělání	6	vedoucí oddělení domova

Tabulka 2. Výzkumný vzorek

#### 4.7 Realizace výzkumu

Data byla získána v průběhu měsíce března 2013 v Domově Na zámečku Rokytnice p.o., jehož zřizovatelem je Olomoucký kraj, který poskytuje celoročně dvě pobytové sociální služby, domov pro osoby se zdravotním postižením a domov pro seniory. S výzkumem jsem nejdříve oslovila ředitelku zařízení, která mě odkázala na svoji zástupkyni, s ní jsem navázala rozhovor a zasvětila ji do svého tématu a získala jsem v ní respondentku. Spolu s ní jsem v jejich zasedací místnosti oslovila dalších sedm pracovníků. Pracovnice byly seznámeny s obsahem rozhovoru a cílem práce. Nakonec s rozhovorem souhlasilo pět pracovníků v sociálních službách. Před zahájením rozhovoru jsem každou z nich upozornila, že celý náš rozhovor bude zaznamenáván na audio zařízení. Vysvětlila jsem jim, že nahrávky slouží pouze pro mé potřeby tedy pro zpracování výzkumu a k tomu abych se mohla lépe soustředit na rozhovor s nimi. Vysvětlila jsem jim, že rozhovory převedu do textové podoby a že audio záznam nebude nikde veřejně prezentován. Nikdo z nich tento záznam tedy účast na něm neodmítl. Stručně jsem jim popsala podstatu své práce a svého výzkumu a nabídla jsem jim možnost, že pokud by si chtěli během rozhovoru udělat pauzu nebo se cítili nepříjemně, mohou vždy rozhovor přerušit nebo ukončit. Toto platilo i pro jednotlivé okruhy a otázky na které nemuseli odpovídat. Ujistila jsem respondenty, že zůstanou zcela

v anonymitě a domluvila jsem se s nimi, které informace o nich, mohou být zveřejněny. Všechny rozhovory probíhaly v zasedací místnosti pro 12 osob, pro všechny pracovnice to bylo známé prostředí a všechny tedy měly stejné podmínky prostředí. Některé z otázek ani nebyly položeny, jelikož je respondenti spontánně mluvili o těchto věcech v rámci jiného dotazu. Po rozhovorech jsem měla k dispozici dokumenty, které se týkaly mého výzkumu, abych si je v zařízení mohla projít a dělat si poznámky a vytvořit tak jejich analýzu a podpořit, tak výsledky z rozhovorů. Měla jsem už připravené jednotlivé kategorie, na které jsem se pak při probírání dokumentů a spisů zaměřovala. Výstupem bude interpretace dat získaných z rozhovorů.

## 5 ZPRACOVÁNÍ DAT

Při zpracování dat jsem použila metodu vytváření trsů. Podle Miovského (2006, s. 221) díky této metodě dochází k tomu, že se jednotlivé nalezené výroky z rozhovorů na základě vzájemného přeryvu zařadí do skupin tzv. trsů a tím vznikají obecnější, induktivní kategorie, které jsou charakteristické určitými opakujícími se znaky, určitým uspořádáním. „Společným znakem takového trsu může být například tematický překryv, tj. když vyhledáváme ve výrocih osob všechny takové pasáže, které se týkají jednoho úzce ohraničeného tématu.“ Miovský (2006, s. 221) V této fázi procesu zpracování dat jsem si procházela a analyzovala po otázkách celé rozhovory a hledala jsem v odpovědích na položené otázky, jednotlivých respondentů, opakující se trendy a témata, ve kterých se výpovědi překrývají, a ty jsem následně sloučila do trsů. Celé prepisy rozhovorů se nalézají v příloze této diplomové práce. (P IV)

### 5.1 Analýza rozhovorů, interpretace zjištěných dat

Na základě použití metody vytváření trsů jsem po opakovaném pročetí všech odpovědí v rozhovorech hledala spojitosti a vzájemně propojovala části v celky. Díky tomuto postupu jsem poté vytvořila a indentifikovala trsy. A ty jsou následující: profesní růst, navázání kontaktu, komunikace, překážky komunikace, pomoc rodiny, nespokojenost, individuální přístup.

#### 1) Profesní růst

Do této kategorie na základě překryvu jsem zařadila vyjádření, které se týká znalostí a dovedností pracovníka, které ho posouvají v práci dál a prohlubují jeho zkušenosti. Spadaly sem znalosti a dovednosti ze školy, z praxe, z absolvovaných kurzů, vlastní zkušenosti apod. Ze zákona je dané povinné **školení** pro pracovníky dvacet čtyři hodin ročně, školení je zakomponováno v personálních standardech a každý pracovník má vypracován individuální plán vzdělávání a vlastního hodnocení. Respondentky všechny uvedly, že se tohoto školení účastní a navíc se účastní i jiných školení a kurzů na základě toho, kde mají rezervy a potřebují doplnit znalosti z nějaké oblasti jejich práce.

R1 „*absolvujeme nejen těch povinných 24hodin ročně, ale my jsme zapojeni v projektu Evropské unie právě vzdělávání pracovníků*“. Při práci a komunikaci s klientem pracovníci



z něčeho zažitého již vycházet musejí a jen si to praxí zdokonalují. Všechny respondentky odpověděly, že své znalosti rozvíjí školením.

R1 *„naposledy to byly metody komunikace a dále emoce a práce s nimi a aktivizační činnosti.“*

R3 *„Zrovna teď jsme měli školení obecně o komunikaci, potom jsme měli školení s manipulativním klientem nebo s manipulativním protějškem, který s námi komunikuje a potom jsme tady ještě měli školení o neverbální komunikaci, nebo třeba k práci s agresivním klientem.“*

R4 *„nějaká povinná školení právě tady na ty znalosti a dovednosti dvoudenní kurz komunikace vyzkoušeli i nějaké praktiky i také dorozumívání neverbální“*

R5 *„Mýváme školení na sociální komunikaci, naslouchání.“*

R6 *„...lektorka a která nás i navede a naučí konkrétní případ klienta a my s ní rozebíráme, jak postupujem, a řekne, jestli to bylo správně.“*

Respondentky velmi často zmiňovaly. Že hodně přínosné je pro ně **spolupráce v týmu** a tím u nich dochází k určitému posunu, pokud se jedná o práci s klienty, protože získají jiný pohled na věc, nebo dostanou od kolegyně zpětnou vazbu na řešení, které se třeba jim osvědčilo.

R3 *„třeba na týmu nebo s vedoucí domova si dáváme zpětnou vazbu, jednak s tím klientem, jestli tomu porozuměl a jednak i s tím vedoucím domova nebo členy týmu“.*

R5 *„I od zkušeností kolegů, kteří mají jiné případy, a vzájemně si to povykládáme a jak to pořešil on a do budoucnosti a můžeme navázat na jeho zkušenost.“*

Školení a kurzy, kterými pracovníci prošli, jim dají určitý postup, návod, jak mají ke klientům přistupovat a následně řešit situace a problémy do kterých se s nimi dostanou, ale jak sami uvádějí jeden z důležitých faktorů je i **praxe a v ní získané zkušenosti**.

R1 *“...na různé semináře bylo přínosné tak z dvaceti procent.“*

R4 *„...hodně je to o vcítění, empatii, takže to používám hodně a kdy se snažím na ten problém se podívat z pohledu klienta“*

R5... *„dá se využít třeba na případové studie, tam se podle mě nejlépe učí. Záleží případ od případu, každý je jiný a na každém se něco naučím....situace, která se u nás vyskytne*

*poprvé a zdárně se vyřeší, tak ten postup zkusíme uplatnit i u dalších podobných, někdy se to povede jindy ne.“*

*R6 „Jakékoliv znalosti o klientovi vás posouvají dál, protože vy se to snažíte vyřešit co nejlíp a když se vám to podaří, tak jste zase bohatší...neplatí to na každou situaci.“*

V dnešní době mají pracovníci povinnost absolvovat **supervize**. I toto, je jedna z možností, nabývání vědomostí a dovedností, získávání nových pohledů na danou situaci nebo problém. Často se supervize uvádí jako prevence proti syndromu vyhoření. Čtyři respondenty uvádí, že supervize jim nedala nic a že ji považují za zbytečnou a problémy, které vyvstanou, musejí řešit hned i proto se jim supervize neosvědčila.

*R1 „jsou částečně zbytečné a moc se neosvědčily, protože problémy se musí řešit hned a ne až přijde supervizor“*

*R2 „...situace nastane dnes, tak já to musím s tím klientem řešit dneska... v tomto zařízení se toto neosvědčilo... u mě žádná odezva.“*

*R4 „...já se supervizi moc dobré zkušenosti jako nemám, i když taky jsme řešili na té supervizi nějakou situaci, ale dobré zkušenosti s ní nemám...můžeme i odmítnout“*

*R6 „...aby mě někdo rozpitvával a řešil, to když budu chtít, tak si navštívím psychologa.“*  
Dvě pracovnice na to mají spíše neutrální pohled, supervizi úplně neodmítají, ale úplně spokojené s ní také nejsou.

*R5 „Určitě je to jinací pohled na věc, může se mi někdy stát, že už mám zkreslený pohled na ten případ“.*

*R3 „Supervize tady máme, řešila jsem tam nějaký problém.“*

## 2) Navázání kontaktu

Ve druhé zformované kategorii se jako stěžejní objevilo navázání kontaktu. K tomu, abychom začali komunikovat, musíme navázat a druhým člověkem kontakt. Toto navázání kontaktu je velmi podstatou součástí celého komunikačního aktu a může hodně napovědět o jeho dalším průběhu. To, jak komunikace začíná, jak dále pokračuje, je podle všech pracovnic stěžejní věc celé komunikace. Podle výpovědí využívají pracovnice **oční kontakt**.

*R1 „ Jak u koho někdo má oční kontakt rád někdo ne“.*

R3 „ Snažím se o oční kontakt, ale vždy sleduji i tu jeho reakci zpětnou vazbu, jestli mi porozuměl nebo emoce. “ Jak uvádí jedna pracovnice, ne vždy je oční kontakt možný R4 „ oční kontakt, aby třeba věděli, že jsem tu teď pro ně a můžou mi říct, co mají na srdci. “

R5 „ To si myslím, že je u nich těžké....., ale u některých je to i nemožné. “

R6 „ Oční kontakt je důležitý, aby věděl, že to patří jemu a že se bavíte s ním. “ Ale jen samotný oční kontakt někdy nestačí nebo není vypovídající.

Tři pracovnice se shodly, v tom, že jim nejvíce pomáhá, navázat **kontakt** ještě **dotekem**, jedna pracovnice se navíc zmiňuje i o přizpůsobení tónu hlasu.

R1 „ ...tělesný kontakt, chytit za ruku pohládit klienta nebo ho obejmout. “

R3 „ Tak někdy třeba tím dotykem, ale zase sleduju tu reakci. “ „ Já je třeba při rozhovoru chytnu i třeba za ruku a navážu. “

R6 „ ...zvolím klidný tón v hlase, záleží na situaci. “

Pokud pracovnice mluví o navázání kontaktu, zmiňují

### 3) Komunikace s klientem

Komunikace je nedílnou součástí společenského života, už od narození nějakým způsobem komunikujeme, abychom uspokojili naše potřeby. S tím, jak se vyvíjíme, se vyvíjí i naše potřeby a dosahují určité úrovně, mezi ty patří potřeby fyziologické, potřeba bezpečí, společenská potřeba, potřeb uznání a neposlední řadě potřebu seberealizace. Pokud se člověk ocitne v sociálním zařízení, musí zde navázat kontakt s daným personálem, aby tyto potřeby byly uspokojeny. Jak uváděly respondentky, komunikace s klienty začíná, už od jejich nástupu do práce.

R5 „ Sociální komunikaci využíváme při jakékoliv práci s klientem, hlavně při řešení problémové situace, kdy klient má nějaký požadavek nebo potřebuje vyřešit svůj problém a vlastně mu pomáháme při řešení jeho problému. “

R6 „ Tak komunikaci s klientem využívám denně, at' už se to týká ranní hygieny, musíte s ním navázat kontakt hned po vzbuzení “

Při komunikaci s klientem, je důležité, jakou **formu komunikace** zvolíme, aby výsledné sdělení, bylo pochopitelné a srozumitelné pro klienta. Pracovnice, když chtějí komunikovat s klientem, musejí vycházet z osobní znalosti klienta, ze stupně jeho postižení, zda ke komunikaci potřebuje nějaké pomůcky, aby byla co nejefektivnější, také musejí vzít v úvahu místo, kde komunikace probíhá. Všechny pracovnice shodně uvedli, že v práci s klientem nejvíce využívají verbální komunikaci.

R1 „obecně verbální komunikaci, tam jako jednoznačně, ...si všímáme těch neverbálních projevů, protože jsou tu klienti s mentálním postižením, takže i my víme jakým způsobem reagovat neverbálně...Samozřejmě, že využíváme obrázkovou komunikaci, s těmi, kdo nemluví.“

R3 „Vždycky mi přijde, že komunikaci verbální doplňuje i ta neverbální“

R4 „Verbální určitě“ Ale jak sami uvádějí verbální komunikace samotná, jim nestačí při práci s klienty.

R5 „...gestikulace, ukazování na předmět, když neví, ukážu a on pochopí.“

R6 „Verbální, neverbální, máme pro nekomunikující klienty piktogramy.“

R3 „Ale obrázková komunikace tady taky hodně funguje a asertivita a empatie při komunikaci.“

Při komunikaci není důležitá jen forma, ale i **kritéria v komunikaci** mezi ně shodně respondenty uvedly jednoduchost a zřetelnost je pravidlo, ale sami uvádějí, mají mnoho klientů a každému se musí nějakým způsobem přizpůsobit.

R6 „Individualita na prvním místě...přizpůsobit, jestli klient dokáže zareagovat hned, nebo potřebuje více času“

R1 „... pracujeme s klienty s mentálním postižením...jsou tak častými hosty na sociálním úseku, že si během krátké chvílky osvojíme, co v komunikaci s tím klientem.“

R2 „Hlavně nepoužívat cizí výrazy...když jsme probírali nouzové a havarijní situace...probírali jsme to s klienty pořád dokola.“

R3 „U klientů s vyšším typem postižení... hodně jednoduché a někdy třeba hlasitější...ještě používám gestikulaci rukou.“

Jedna respondentka uvedla i důležitost prostoru a celkové atmosféry při komunikaci.

R4 „klid atmosféra takové to uvolnění, abych měla dostatečný prostor na ten rozhovor.“

Pro jedince s poruchou komunikačního procesu, dnešní společnost nabízí jiné způsoby komunikace, tak aby dokázaly komunikovat s majoritní společností. U každého jedince je to individuální, i proto se různé metody a systémy, přizpůsobují přímo potřebě jedince, aby tak jeho komunikace byla co nejefektivnější. V zařízení jsou i klienti, kteří mají poruchu komunikačního procesu a vyžadují tedy **alternativní nebo augmentativní způsob komunikace**. Všechny respondenty při jakékoliv komunikaci s klientem, který vyžaduje, tento

způsob komunikace uvedly systémy, jimiž jsou piktogramy, znaková řeč, obrázky, *fotografie*. Potom už záleželo na každé pracovníci, se kterými klienty spolupracuje.

R3 „...znakovou řeč, upravené počítače, piktogramy, obrázky.“

R4 „Máme obrázky, piktogramy...máme tady i počítače.... já jsem si vystačila, třeba i s tužkou a papírem, chtěla jsem kartičku ZTP, tak jsem ji namalovala, jak ta kartička vypadá.“

R5 „...detailní fotografie a předměty..“

R6 „Znaková řeč, znakový jazyk, piktogramy, někdo kdo nekomunikuje má svoji znakovou řeč a není to ta oficiální...máme piktogramy na volbu oblečení...klienti mají i přizpůsobený počítač.“

Dvě pracovnice se zmínily, že používají bazální stimulaci, jak při práci, tak komunikaci s klienty, nejčastěji využívají metodu pozitivní bazální stimulace snoezelen.

R6 „Využíváme hodně Snoezelen.“

Každá respondentka má v komunikaci s klientem a při práci s ním svoje **osvědčené metody, postupy, specifika**, které využívá. I přesto se všechny respondentky shodly, že je důležité je vycházet z individualit daného klienta.

R2 „Každý klient je hodně individuální.“

R4 „...individuální přístup ke každému klientovi je hodně důležitý.“

Ale shodly se, že vychází za svých zkušeností a je nutné u klientů sdělení neustále opakovat a udržovat klidnou atmosféru.

R2 „...snažíme se jim pomoci ze svých zkušeností.“

R5 „hlavně u nekomunikujících nebo se zhoršenou komunikační schopností, důraz na to jim naslouchat a jim to zopakovat, aby sami porozuměli, hlavně takové to naslouchání, porozumění a pomalá komunikace a opakování“

R3 „to krátké sdělení a zeptám se klienta, zda mi porozuměl, zopakuj. Jak to pochopil, aby mi to řekl svými slovy, abych viděla, že to opravdu chápe.“

Ze zkušenosti jedné respondentky, která na základě svého pozorování naopak, ke klientům přistupuje v komunikaci trochu odlišně a jak sama říká, najednou pozoruji, že moje sdělení má u nich nějakou odezvu a zachytí i zpětnou reakci.

R6 „Zjistila jsem, že někdy potřebují důraz na nějaké věty a slova, které chcete zdůraznit, protože ten klidný monotónní hlas nevnímají a splyvá jim a to úplně vidíte, jak zareagoval, když jsem 'to slovo nebo větu zdůraznila. Vždycky jsem se snažila mluvit potíšeji, vyrovnaně, udržovat oční kontakt bavit se na klidném místě, ale bylo to jako by mě nevnímala, ale jak jsem zdůraznila nějaké slovíčko, tak zareagovala pozitivně a dala mi najevo, že mě vnímá.“

Jak se, ale tři respondentky zmiňují, komunikaci jim usnadňují i **terapie a supervize**, které probíhají s klienty, ale důraz je i zde kladen na individuálnost každého klienta, protože ne pro každého je tato forma nebo metoda prospěšná a kladně ji přijme i jejich reakce mohou nabývat různé podoby.

R1 „Supervize je také pro klienty, kteří ji mohou využívat jednou do měsíce, je pro ně přínosem, někteří tam chodí moc rádi, je to pro ně uklidňující, nikoho tam nenutíme chodit, je to na dobrovolnosti každého klienta.“

R4 „...klienti také chodí na supervize a někdy klienti na ně čekají a přejí si je, máme se supervizí moc dobré zkušenosti.“

R6 „Klienti se účastní supervize, každý měsíc u nás jsou, může tam jít kterýkoliv klient, máme tam klienty, kteří se vyloženě těší a používají tam techniky bubínky, malování a poslouchání, naopak máme tam jednu klientku, která je docela problémová a tam jsme vyzorovali, že to pro ni není dobré.“

Naopak jedna z respondentek zavrhlala možnost supervize nejen pro sebe, ale i pro klienty, kdy v ní vidí spíše zlo. R2 „...klienti, kteří z tama chodí, jsou rozrušení, rozbrnkání a ne nechtějí tam potom už vůbec chodit, samozřejmě je nenutíme, pokud tam chodit nechtějí.“

V Domově probíhají i terapie v podobě reminiscenční práce s terapeutickými panenkami a zvířátky. Klientky si panenky pojmenovaly a starají se o ně jako o děti. Tyto empatické panenky jsou účinnou metodou v komunikaci s nekomunikujícími klienty. Dalšími terapiemi, které mají v Domově pozitivní ohlas je snoezel terapie a canisterapie. Pes napomáhá ke sbližování se s okolím, podporuje jejich komunikační dovednosti, zajišťuje pocit ochrany a jistoty a je to důvěrník.

R1 „...vedeme třeba snoezel terapii, canisterapii, terapii prací, reminiscenční, snažíme se klientům přizpůsobovat a hledat nové postupy.“

R6 „*Také hodně na zklidnění komunikace a na její pokračování zabírá reminiscenční práce s panenkami... dobrou zkušenosti mám i s canisterapií odkud mi klienti chodí zklidnění a potom je s nimi jednodušší komunikace.*“

R4 „*...ale využíváme s klienty i reminiscenční terapii s panenkami, která dobře působí, pokud něco s klientem řešíme, protože to si myslím, že v komunikaci a k tomu aby vás klient vnímal, musí být zklidněný, ale ne vždy to tak jde... dochází sem i pán s pejskem, na toho se klienti moc těší, ta terapie jim pomáhá při rozvoji komunikace a tím pomáhá i nám.*“

#### 4) Překážky v komunikaci

Při styku s klientem a během komunikace, může nastat situace, že buď se strany pracovníka ke klientovi, nebo klienta k pracovníkovi vyvstane určitá překážka nebo bariéra, která jim znesnadňuje, brání v komunikaci tedy k přenosu sdělení. V tomto se respondentky shodli, že také záleží na míře schopnosti klienta, komunikovat s nimi. Jako **nejobtížnější komunikaci** shledávají respondentky v klientovi s nekomunikujícím.

R1 „*...komunikace s klienty těžce postiženými, s těmi nekomunikujícími.*“

R5 „*Nekomunikující, u kterých nevíme, co chtějí....kteří nemluví a používají nějaká gesta a slova kterým nejde rozumět*“

R4 „*Když je u klienta nějaké postižení a nemůže se vyjadřovat tak to mi dělá trochu problém.*“

R3 „*Někteří klienti jsou agresivní, nekomunikující.*“

R6 vidí největší obtížnost v tom, pokud u klienta chybí nejen verbální, ale i neverbální stránka v komunikaci. „*S klientama, kteří vůbec nekomunikují a mají svoji komunikaci, ale tím že vám vůbec nic neřeknou, vyloženě nemá žádnou mimiku a neumí dát znát libost či nelibost, toto vidím, jako nejzávažnější.*“

I když by se, člověk v roli pomáhajícího, měl od těchto překážek dokázat oprostit a být profesionálem, ne vždy je to tak snadné a to potvrzuje i respondentka.

R5 „*Jako je to třeba vnitřní pocit, ale když s ním komunikuji, toto musí pryč. Když je mi nesympatický z mého hlediska, tak pořád s ním mluvím, ale toto musím oddělit. Možné je to i proto, že oni za námi chodí 10krát denně, ale mám profesionální hranici, za kterou nejdu.*“

Pokud se nějaká bariéra v komunikaci objeví, měl by jedinec v roli pomáhajícího být schopen najít řešení, aby našel společnou řeč s klientem a pomohl mu tak vyřešit jeho problém. V komunikaci by měli být rovnocennými partnery. Jak uvádí sami respondentky největší bariérou při práci s klienty je jejich postižení, ale zároveň dodávají, že vždy nějaké řešení k **odstranění bariéry** nacházejí. Pět respondentek se shodlo, že hlavní východisko vidí v pozorování.

*R1 „chytit za ruku pohladit klienta nebo ho obejmout, protože si myslí, že to je největší bariéra, kterou může mít. Odstup od klienta. Přece jenom ti klienti s tím mentálním postižením jsou a mají své specifika, a pokud by je ten člověk nebral jako rovnocenné partnery, tak tam by ta bariéra vznikla.“*

*R2 „snažíme se pozorovat a odvést pozornost na to co má rád, procházením.“*

*R4 „... když mám čas, vyzkouším nápady z toho, co vypozeruji, aby ta komunikace byla úspěšná.“*

*R5 „mluvit s pracovníky, kteří jsou jím nejbliž, třeba když chodí do těch dílen a jsou s nimi třeba tři hodiny denně, tak už vypozerují, jak klient reaguje na situaci a pak když nastane problém tak ten pracovník už ví.“*

*R6 „ S klientem se snažím komunikovat kdykoliv, jakkoliv a o čemkoliv, komunikační bariéra ze strany klienty, který nekomunikuje a nijak se nevyjadřuje, tak je na vás ho pozorovat jak se cítí, jestli chce vyvětrat apod. práce je to niterná, nevidím hned výsledek, je to běh na dlouhou trať a když vidáte, že jsou klienti za to pochváleni a ta zpětná vazba od nich je úžasná.“*

## 5) Pomoc rodiny

Pokud se klient dostane do sociálního zařízení, je pro něj důležité **udržení kontaktu s rodinou a svými blízkými**. I pro samotné zařízení je to podstatná věc, aby navázalo a udržovalo dobré kontakty, které mu poté mohou být prospěšné, pokud s klientem řeší nějaký problém, protože je to právě rodina nebo jeho blízcí, kteří ho znají nejvíce. Respondentky se jednoznačně shodly, že při řešení problémů, pokud je to nutné, vždy rodinu nebo blízké klienta kontaktují a i někdy to rodina nebo klient sami vyžadují. Dle jejich vlastních slov jim práci mnohdy i usnadní a všechny s kontaktováním mají zkušenost.



R1 „Ano obracíme, myslím si, že s většinou příbuzných máme dobrý vztah a oni sami mají zájem se o klientovi dozvědět co nejvíce. Nejdřív samozřejmě řešíme vše s klientem, ale pokud to nejde, kontaktujeme rodinu nebo příbuzné nebo i na žádost klienta.“

R2 „, Určitě...ne, vždy se to řeší s klientem, a pokud vidím, že u toho klienta není vůbec žádná změna, jo tak kontaktujeme nejbližší, ale zatím s tím mám zkušenosti půl napůl.“

R3: „, Ano, je to případ od případu a snažíme se rodinu do toho zatáhnout a máme s tím strašně dobré zkušenosti....rodina, která má zájem, tak ji informujeme a třeba i domlouváme na společném postupu.“

R4: „, V jejich přání, víceméně co potřebují koupit nebo se nám stává, že klient s rodinou není v kontaktu, tak je třeba oslovíme, jestli by jim klient nemohl jednou týdně třeba zatelefonovat.

R5: „, Určitě jo, protože někteří klienti, kteří tu jsou, mají blízké příbuzné maminky, tatínky a pokud je tu nějaký problém, který mi nemůžeme řešit nebo nám nejde řešit, tak tá maminka, jestli spolu mají vztah a bere si ho domů, tak vlastně se s ní domluvíme, aby mu řekla, aby ten problém řešil.“

Mnoho klientů v Domově je zbaveno způsobilosti k právním úkonům a mají jen opatrovníky. Jak uvedla jedna respondentka, pokud je opatrovníkem obec, je tato spolupráce mnohem obtížnější, ale jak uvádí její kolegyně důležitá je otevřenost k veřejnosti.

R3 „,...máme hodně klientů zbavených způsobilosti k právním úkonům a jejich opatrovníkem je obec a pan starosta má na starosti 52 klientů a není možno, tam nějak zasáhnou, protože on ty klienty ani nezná.“

R6 „,,,komunikace s rodinnými příslušníky a vztah je strašně důležitý...a takovým tím pozitivním se otevíráte veřejnosti a rodině a zapojit se do čehokoliv...vím, že pokud rodina má zájem o klienta, tak má zájem také, cokoli s náma řešit...“

Jak respondentky uvádí, tuhle **možnost mnohdy preferují** a naplno jí využívají, ale také uvádí, že ve většině případů je to až druhý krok, v první fázi se vždy snaží vše řešit s daným klientem. Kontakt s rodinou je i zmiňován v jiné souvislosti. R6 „Pro opatrovníky dělali klienti dárky, navíc teď na velikonoce, byla u nás výstava a ti opatrovníci, jsou rádi, že k nám mohou takto kdykoliv přijít, oni mohou neustále, ale že byli pozváni, že to vzali, že je zatahujeme do toho děje, že to v životě neviděli.“

## 6) Nespokojenost

Pokud se klient v Domově dostane do situace, kdy potřebuje vyřešit nějaký svůj problém nebo na něco upozornit, může se obrátit na pracovníky při sepsání a podávání **stížnosti** nebo si ji sepíše sám a vhodí do schránky, ať už se jedná o oficiální stížnost či nikoliv. Domov ji řeší podle dané metodiky a klient je vždy vyrozuměn. V tomto případě je kladen vždy důraz na individuální přístup při řešení ke klientovi a pro samotný Domov je to podmět ke změně. Respondentky všechny prokázaly znalost, jaký postupovat mají dodržovat při stížnostech ze strany klientů. Pro podávání stížností má Domov vytvořen soubor obrázků a piktogramů, pro klienty s poruchou komunikačního procesu.

*R1 „Podle metodického pokynu, to znamená, že klient si může stěžovat kdykoliv, komukoliv, jakoukoli formou a může se stěžovat přes pracovníka, kamaráda, rodinného příslušníka, stížnost je vždy sepsána.“*

*R2 „Zeptám se klienta, jestli to chce řešit, jestli tu stížnost chce podat anonymně nebo jestli tam chce být uveden, jestli chce podat tu stížnost písemně nebo ústně a podle toho potom postupuju, když píšu tu stížnost, tak si vždy ověřuju, jestli jsem pochopila to sdělení, takže se snažím napsat to, jak on řekne jeho vlastními slovy.“*

*R3 „Zeptám se klienta, jestli to chce řešit, jestli tu stížnost chce podat anonymně nebo jestli tam chce být uveden, jestli chce podat tu stížnost písemně nebo ústně a podle toho potom postupuju.“*

*R4 „Klient může podávat ústní nebo písemnou stížnost každému pracovníkovi, který potom povinnost nám to sdělit nebo to s klientem může sepsat a máme schránky na stížnosti...když je to stížnost mezi klienty, tak to řeší vedoucí domovu, když je to stížnost na kvalitu služby a personál nebo na prádelnu...dává na porady vedení...podměty se předávají paní vedoucí a jde na poradu, bereme podměty, pochvaly, náměty.“*

*R5 „Vyslechneme ho, zapíšeme, vždycky se to potom řeší s těmi, kterých se to týká, pokud to jde, snažíme se vyjít klientům vstříc, tak aby se stížnost neopakovala, zlepšit to.“*

*R6 „...vyrozumění do 15 dnů, pokud se očekává, že řešení bude delší, tak se o tom stěžující klient informuje a lhůta je 30 dní. Dáme klientovi možnost, kde to chce řešit, kde se cítí dobře a tam stížnost probereme a já napíšu zápis, pokud u toho chce někoho mít, není problém.“*

Pokud se jedná o řešení problémů, potom má Domov pro různé situace **vypracovanou metodiku**, podle které by měli pracovníci postupovat. Tuto metodiku, podle nich dodržují, ale navíc k ní připojují svoje zkušenosti.

*R2 „ Určitě. Standardy, metodiky každého domova.“*

*R3 „Máme metodiku, která navazuje na standardy sociálních služeb, a máme zpracované postupy v jednotlivých věcech.“*

*R4 „Dodržuji postupy, ale vycházím i s vlastní zkušenosti.“*

*R6 „Tak standardy, metodiky, ale stejně je každý individuality a tak se k němu snažím i přistupovat.“*

## 7) Individuální přístup

Jak je výše řečeno a psáno, důležitý je u klienta individuální přístup, protože každý je jediná a neopakovatelná bytost. Každý klient v Domově má vypracovaný **individuální plán** a v něm svoje cíle, kterých by chtěl dosáhnout. Pět respondentek shodně odpovědělo, že pokud se komunikace týká jeho cílů, kterých chce dosáhnout, je do řešení zapojen klíčový pracovník, který plán zná a vytváří ho společně s klientem. Jen jedna respondentka tuto možnost zamítla.

*R1 „ ...podle toho jestli se cíl vztahuje k tématu komunikace.“*

*R3 „S klientem vždycky zjišťujeme jeho cíl hlavně od klíčových pracovníků, čeho by chtěl klient dosáhnout a klientem i hodnotíme, jak se mu to podařilo naplňovat.“*

*R6 „Individuální plán má klíčový pracovník a vychází z něj a navazujeme na něj a nějakými kroky k němu chceme dojít.“*

Komunikace s klienty, jak uvádí respondentky je vždy z jejich strany respektována a založena na **rovnocenném vztahu**. Respondentky nechávají klientům dostatek prostoru pro své vyjádření a snaží se o to, aby směr komunikace byl na klientovi.

*R1 „ ...necháme klienta vypovídat, pak se pobavíme, jestli existují nějaká řešení, jestli by se mu nějaké řešení líbilo nebo si třeba někoho přizveme a pokud ten klient s něčím nesouhlasí, tak si třeba řekneme, že se sejdeme další den a zkusíme vymyslet něco dalšího...vedem k samostatnosti a motivovat.“*

*R4 „...dáváme jim velký prostor pro ně, chceme, aby se cítili dobře, podněcujeme je, abychom se dozvěděli...“*

*R5 „... Jsou respektováni, ale máme hranice, za které si nenecháme jít...“*

*R6 „Vždycky klienta vyslechnu a snažím se postupovat podle toho, dávám jim hodně prostoru, někdy pokud je klient hodně agresivní a nepomáhá nic z toho, co jsem tu pověděla, pak ho z části usměrňovat musím...“*

### **5.1.1 Shrnutí výzkumu prováděný metodou polostrukturovaného rozhovoru**

V této části výzkumu jsem uskutečnila polostrukturované rozhovory s šesti respondenty, které se týkaly sociální komunikace, zaměřené na řešení klientových problémů. Odpovědi respondentů na otázky jsem analyzovala a na základě podobnosti v odpovědích, jsem vytvořila sedm okruhů, ty jsem podrobně prezentovala v kapitole 5.1. Tyto okruhy mi zároveň pomohly k odpovědím, na dílčí výzkumné otázky. Zde stručnou formou shrnu výsledky jednotlivých kategorií- oblastí a za jejich pomoci, si odpovím na dílčí výzkumné otázky, které byly stanoveny čtyři a tak je i číslem označuji. Všechny zvolené kategorie neboli trsy se navzájem prolínají a uvědomuji si, že doplňkové odpovědi na dílčí výzkumné otázky se mohou objevit i u jiné kategorie než jsem uvedla já. Ale hlavní odpověď na ně spatřuji v těch kategoriích, ke kterým jsem je přiřadila.

#### **1) Jak si osvojuje sociální pracovník znalosti a dovednosti v oblasti sociální komunikace a práce s klientem?**

**Profesní růst-** tato kategorie, kterou jsem si zvolila, vyplývá z jednotlivých odpovědí respondentů a zároveň odpovídá i na první dílčí výzkumnou otázku. Respondentky spatřují základnu profesního růstu ve školeních a kurzech, v tomto vidí určitý výchozí bod ve své práci. Ale největší zásluhu růstu nejen profesního, ale i osobního vidí ve svých dosavadních získaných zkušenostech s klienty a v možnosti pracovat v týmu a nacházet v něm radu a pomoc v situacích, do kterých se dostanou při práci a řešení problému jednotlivého klienta. Pokud se jim případ podaří vyřešit a obě strany jsou s daným řešením spokojeny, tak je to posouvá dál ve své práci. Kolektiv, o který se mohou opřít a dostanou od něj zpětnou vazbu, je hodně důležitý, dokáže i rozšířit pohled na nové způsoby řešení a tedy se i podílí na rozvoji zkušeností.

- 2) **Jaké formy a metody komunikace využívá pracovník při práci s klientem s ohledem na jeho individuálnost?**
- 3) **Do jaké míry ovlivňují vnitřní prostředky komunikaci mezi pracovníkem a klientem?**

### **Navázání kontaktu**

Než komunikační proces začne, je důležité navázat kontakt s tím, s kým chceme komunikovat, aby o nás věděl a mohl, tak reagovat na sdělení. Nejčastějším kontaktem byl uveden oční kontakt a za důležitý je považován i kontakt dotykem teda tělesný kontakt. Zároveň respondenty dodávají, že sledují reakce na jejich počin a z ní poznají, že zvolili správný způsob.

### **Komunikace**

Je nejvíce zaplněnou kategorií, což se dalo i předpokládat, protože komunikace, byla stěžejním tématem celé práce. Z celkových poznatků a odpovědí, které jsou skryty v této kategorii, nalézáme v ní i nejvíce indicií k odpovědi na druhou a třetí výzkumnou otázku. Nejčastější a nejpřirozenější forma komunikace je pro respondenty verbální komunikace, která je, ale doprovázena neverbální komunikací. Často je u klientů potřeba využívat obrázkovou a symbolickou prezentaci. Jak, ale vyplývá z odpovědí verbální i neverbální komunikace, se musí přizpůsobit komunikaci s klientem. Sdělení by měly být jednoduše podaná, velmi stručná a opakovaná, dokud nezpozorujeme reakci klienta, že sdělení přijal a zpracoval a porozuměl mu. Zde se respondenty pohybují v rovině interpersonální komunikace, dochází k osobnímu kontaktu a k přímému vztahu mezi aktéry komunikace. Celý komunikační proces by měl probíhat v uvolněné atmosféře. Jako velmi užitečné, při své práci považují respondenty augmentativní a alternativní způsoby komunikace, pro jedince s poruchou komunikačního procesu. Spatřují v ní mnohdy jedinou možnost, jak se s nekomunikujícím navázat kontakt a vzájemně si porozumět. Nejčastějšími systémy, využívány v tomto způsobu komunikace, jsou piktogramy, znaková řeč, znakový jazyk, obrázky, fotografie a bazální stimulace, bez nich by jejich práce ani nemohla být. Znakový jazyk, piktogramy, obrázky mají navíc přizpůsobeny potřebám svých klientů. Za přínos při komunikaci jsou potom považovány terapie, které probíhají v Domově. Zmiňovány jsou reminiscenční terapie, canisterapie, supervize a snoezel terapie.

Respondentky, ale také dále uvedly svoje vlastní metody, specifika v komunikaci, které využívají dle svých zkušeností. Při nich vychází ze znalosti a individualit klienta, ale shodly s, že je pro ně důležité podat sdělení jednoduše, stručně, zdůraznit jednotlivé slova a opakovat sdělení. Jedna respondentka uvedla, že klidný tón hlasu, se jí neosvědčil, že je potřeba zdůrazňovat a zvyšovat při sdělení hlas, zde už respondentka zmiňuje paralingvistický jev při komunikaci.

### **Překážky v komunikaci**

Za největší překážku je uvedena míra klientova postižení, které brání normální komunikaci a vzájemnému porozumění a pokud nekomunikující klient nemá ani žádné neverbální projevy. Vyskytují se tedy u respondentek nejčastěji osobní- psychické bariéry a svoji roli zde hrají i fyziologické a psychologické překážky sociálního prostředí. Nejvíce osvědčenou metodou k překonání bariér u nekomunikujících je podle výpovědí pozorování. Pozorovat klienta, všimnout si jeho projevů po delší časový úsek. Pokud vyvstane osobní bariéra na straně pracovníka, jak vyplývá z odpovědí, jsme profesionálové a takové projevy u nás musí být potlačeny a dány do pozadí.

## **4) Jak je zohledňován individuální přístup ke klientovi v oblasti sociální komunikace?**

### **Pomoc rodiny**

Spolupráce s rodinou je jedna možnost a metoda, jak docílit porozumění s klientem. Všechny respondentky shodně tuto možnost preferují a ve většině případů se jim tato metoda osvědčila. Na prvním místě je, ale u nich klient, takže pokud se jedná o problém, nejdříve se vše řeší jen s klientem, až pokud nastane situace, kdy už všechny metody a formy selhávají, tak nastane čas kontaktovat příbuzné a domluvit se na spolupráci, pokud je to možné. Na druhou stranu se Domov snaží navazovat pozitivní vztahy s rodinou a opatrovníky nebo příbuznými formou společných akcí.

### **Nespokojenost**

Pokud chce klient řešit nějaký problém nebo podat stížnost, podnět nebo pochvalu, může se obrátit na všechny pracovníky v Domově. Podávání stížností i anonymních probíhá podle standardu číslo sedm a všechny respondentky se na postupu shodly. Jak tyto stížnosti podávat na to má zařízení pro klienty vymyšlen jednoduchý obrázkový systém pro snadnější pochopení. Stížnosti berou nejen pracovníci, ale celé zařízení, jako podnět ke změně

a na způsobu řešení stížnosti se podílejí nejen oni, ale s návrhem řešení přichází i sám klient, který tuto stížnost podal. Na jednotlivé problémy mají v Domově vytvořenou metodiku a postupy, které částečně vychází ze standardů sociálních služeb, ale jak respondenty uvedly, postup je jedna věc, ale je potřeba vycházet ze zkušeností a znalostí jednotlivých klientů.

### **Individuální přístup**

Individuální přístup je zajištěn i individuálním plánem, který mají vypracováni všichni klienti a v něm mají cíle a časovou osu, po kterou je budou plnit. Jejich individuální plán je zpracován podle procedurálního standardu číslo pět. Pět respondentů uvádí, že pokud se komunikace týká jejich cílů, pak se snaží komunikaci k nim směřovat. Pouze jedna pracovníce se vyjádřila, že v jakékoliv komunikaci, ať se týká čehokoliv, tak individuální plán nehraje až takovou roli. Respondentky se ke každému klientovi snaží o individuální přístup, ale jak vyplývá z odpovědí, není to vždy snadné a mají hranice, za které nejdu. Individuální přístup spatřují i v rovnocenném vztahu a v tom, že vychází z potřeb daného jedince s dání jim prostor.

## **5.2 Analýza dokumentů**

Domov jsem navštěvovala za účelem rozhovorů a po jejich skončení a zpracování, jsem požádala příslušnou pracovníci, abych mohla nahlédnout do spisů, dokumentů za poslední dva roky a vypsát si potřebné informace, které by mi posloužili k naplnění jednotlivých předem stanovených kategorií. Kategorie jsem si stanovila následující, tak aby mi jejich údaje mohly podpořit výzkum prováděný polostrukturovanými rozhovory- profesní rozvoj, komunikace, stížnosti, zpětná vazba. V rámci diplomové práce byly analyzovány dokumenty týkající se standardu číslo sedm, individuální vzdělávací plány, zápisy z pracovních porad, metodiky, dokumenty spojené s komunikací. Někdy mi nebylo umožněno do podrobných dokumentů nahlédnout, z důvodu toho, že bych potřebovala souhlas daného jedince.

### **Profesní rozvoj**

V tabulce jsou nastíněny školení za poslední dva roky, kterých se respondentky zúčastnily, a tučně jsem vyznačila ty, které se týkaly projektu vzdělávání viz. níže. Tyto informace

jsem zpracovávala s individuálního vzdělávacího plánu mých respondentek a ze standardu číslo deset- Profesní rozvoj zaměstnanců.

2011	2012
<b>Prevence syndromu vyhoření</b>	Techniky asertivního jednání
Deinstitucionalizace	<b>Práce s agresivním klientem, použití restriktivních opatření</b>
Právní způsobilost a opatrovnictví	Co bychom měli vědět o manipulaci
Zvládání rizikových situací	Efektivní komunikace jako základ mezilidských vztahů
Úvod do supervize v sociální práci	Paliativní péče
<b>Vybrané otázky legislativy v oblasti poskytování sociálních služeb</b>	<b>Příspěvek na péči a jiné změny zákona o sociálních službách v roce 2012</b>
Zásady pro práci s klientem s rizikem chování	<b>Problémové a konfliktní situace v manažerské praxi</b>
<b>Metody kvality v sociálních službách</b>	Základní techniky zjišťování potřeb u nekomunikujících klientů
Individuální plánování	Úvod do problematiky opatrovnictví
	Úvod do problematiky práce s truchlícími a pozůstalými - smrt blízkého
	Stáž v Domově pro seniory v Přerově a Nové Zámky
počet hodin vzdělávání sociálních pracovníků za rok + 2 vedoucí domova- 182hodin.	Počet hodin sociálních pracovníků vzdělávání za rok+ 2 vedoucí domova- 198hodin.

Tabulka 3. Kurzy a školení respondentů.

### Zapojení v projektu

V období červen 2011 až květen 2013 se realizuje v Domově projekt s názvem: „S vyšší kvalitou pro budoucnost“, č. CZ.1.04/3.1.03/66.00156 v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Tento projekt je financovaný z prostředků ESF a rozpočtu ČR.

Cílem projektu bylo zvýšení a rozvoj kvality sociálních služeb poskytovaných klientům, a to prostřednictvím zvýšení odborných znalostí a dovedností pracovníků a zlepšení procesů zaměřených na plnění standardů kvality sociálních služeb a jejich další rozvoj. Do projektu jsou zapojeni pracovníci v sociálních službách pracující v přímé obslužné péči, zajišťující



základní výchovné a aktivizační služby a sociální pracovníci. Tento projekt mohl napomoci, ke zlepšení systému vzdělávání, ale jak z rozhovorů vyplynulo, záleží na celkové nabídce kurzů, i když by v zařízení poptávka byla jiná, musí se přizpůsobit.

### **Obsah individuálního vzdělávacího plánu**

Tyto informace jsem vyhledávala ve standardu číslo deset- Profesionální rozvoj zaměstnanců. Individuální vzdělávací plán je u každého pracovníka a obsahuje oblast vzdělávání- praktické dovednosti získané, znalosti odborné legislativy, komunikace a interpersonální vztahy, Práce s PC. Dále obsahuje termíny a školení, kterým tyto znalosti získá, dále je to sebehodnotící dotazník a hodnocení od nadřízeného, zde nadřízený hodnotí znalost práce, kvalitu odvedené práce, analýzu a řešení problémů, plánování, pracovní schopnosti a dovednosti, přístup ke klientům, komunikaci a odborné aktivity.

### **Komunikace**

V rámci komunikace má zařízení zpracován zjednodušený domovní řád, který je doprovázen srozumitelnými obrázky, dále má zjednodušené smlouvy o poskytnutí sociální služby s obrázky, které jsou zpracovány z procedurálních standardů. A z nich vychází i podávání stížností ve zjednodušené formě. Co se týká provozních standardů zařízení má na nástěnkách k dispozici manuál s obrázky pro nouzové a havarijní situace. Pro výběr jídla si vytvořili pracovníci fotografie jídel, aby výběr pro klienta byl pochopitelný a jasný. Piktogramy mají klienti na výběr oblečení.

Ukázka mnou uspořádaných piktogramů, obrázků a fotografií užívaných v zařízení.(P II)

### **Stížnosti**

Vycházela jsem ze standardu číslo sedm Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Následující informace má zařízení zpracování částečně, vychází jen z počtu stížností, a jak tyto stížnosti řeší, dále jsem informace rozpracovala na základě dokumentů, které mi byly poskytnuty.

V roce 2011 bylo podáno 21 stížností, z nichž bylo 20 písemných a jedna telefonická. Klienti podali 18 stížností, jednu stížnost podala opatrovnice a dvě stížnosti byly anonymní. Šestnáct stížností nebylo na kvalitu služby (jednalo se o vzájemné spory mezi klienty, které se řeší v týmech nebo pohovorem s konkrétními osobami), ve dvou případech bylo zjištěno, že se nejedná o stížnost, ale spíše o podnět (např. klientka si stěžuje, že by chtěla pra-

covat). Tři stížnosti byly podány na pracovníky Domova a řešila je ředitelka s pověřenými vedoucími úseky.

V roce 2012 bylo podáno 23 stížností. Dvě stížnosti byly anonymní. Z celkového počtu stížností bylo 5 stížností na kvalitu služby (2 stížnosti se týkaly stravování, 3 byly podány na pracovníky domova) a 18 na vztahy mezi klienty. Stížnosti, které se týkaly vztahů mezi klienty, řešily vedoucí domovů prostřednictvím rozhovorů s konkrétními klienty. Stížnosti na kvalitu služby řešila paní ředitelka s pověřenými vedoucími úseky. Všechny stížnosti byly řešeny ve lhůtě 15 dnů. Některé dopisy byly vyhodnoceny jako požadavek na přestěhování (např. jiný pokoj, oddělení, zařízení), jiné se týkaly podnětů na zlepšení kvality služby. Z důvodu většího porozumění klientů byly vytvořeny zjednodušené manuály pro podávání stížností, které byly umístěny s doprovodnými fotografiemi na nástěnkách domovů.

### **Problémové chování**

Pokud se u klienta objeví problémové jednání, tak musí pracovnice po jeho vyřešení vypracovat zprávu, která obsahuje základní biografické údaje o klientovi, místo události, popis bezprostředně předcházející situaci, popis problémového chování klienta včetně času počátku a konce chování, zda bylo použito omezující opatření, popis situace po incidentu, kdo byl v době incidentu přítomen v prostoru, popis zranění, které klient způsobil sobě a ostatním s popisem škod na majetku, ostatní faktory, které mohly mít na vznik a průběh události vliv, datum a čas počátku použití omezujícího opatření, datum a čas jeho ukončení, druh omezujícího opatření, jméno a přímení osoby, která omezení pohybu použila, podání léčivého prostředku, místo použití omezujícího opatření, důvod použití omezujícího opatření, popis průběhu situace během použití opatření, popis případných poranění účastníků, při použití omezení, způsob informování zákonného zástupce klienta.

Postup při zvládnutí problémového chování:

Pozorování a zachycení prvotních příznaků, aktivní naslouchání a slovní zklidnění, odvrácení pozornosti, nabídka činností

### 5.3 Doporučení pro praxi

Kvalitativně zaměřený výzkum měl identifikovat faktory a způsoby komunikace, jež mohou ovlivnit efektivní komunikaci vedoucích pracovníků sociálních služeb se svými klienty v zaměření na řešení jejich problémů.

Na základě získaných výsledků, bych doporučila, aby byl důraz kladen na vzdělání pracovníků, a to již na absolvované vzdělání, které by mělo korespondovat s jejich pracovní náplní a pozicí v zařízení, ale také na neustálé permanentní vzdělávání. Ve vedoucích pozicích by nemělo být dostačující středoškolské vzdělání, ale nutností by mělo být studium vyšší a odbornější. Školení, která jsou pracovníkům nabízena, by měla být výsledkem požadavků jednotlivých pracovníků a ne výsledkem nabídky, která je zde z velké míry hlavním faktorem. Semináře by neměly být založeny jen na teorii, ale měly by přinášet užitečné poznatky pro praxi a obsahovat i praktické tréninky již nabitých znalostí.

Pomáhající profese jsou založeny především na komunikaci s klienty. Jak uvádí samy respondentky, nejbližší klientům jsou jejich klíčoví pracovníci a důležitá je komunikace v týmu, proto si myslím, že by měly být uskutečněny v zařízení nejen porady a schůze vedení, ale všech pracovníků v sociálních službách, u kterých by byli vedoucí pracovníci, aby došlo k vzájemnému prolnutí zkušeností. Jedna z variant by mohla být supervize, která by ale probíhala minimálně čtyřikrát do měsíce a byla by uzpůsobena zařízení a pracovníkům. I toto považuji za nedostatek nefungující supervize v zařízení.

Z výsledků bych doporučila se ještě více zaměřit na systémy augmentativní a alternativní komunikace, protože zařízení využívá jen ty základní a o některých vůbec nemají povědomí. Z vlastního pozorování bych mohla doporučit Etran-n a Makaton a facilitovanou komunikaci a poté i počítačové programy, protože počítače má zařízení k dispozici, ale nevyužívá je v plné míře, jak by mohlo. Jsem si vědoma, že toto doporučení hodně závisí i od finančních možností a od znalosti práce s jednotlivými systémy a také jsem si vědoma, že by systémy nemusely najít uplatnění u klientů.

Dále se domnívám, že tato moje diplomová práce by mohla přinést v oblasti komunikace určitý širší náhled vysokoškolským studentům pomáhajících profesí. Mohla by vnést hlubší pohled na to, co vše může komunikace při práci obsahovat.

## ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zjistit způsoby a prvky sociální komunikace, které organizace, tedy vedoucí pracovníci, používají při práci s klientem se zaměřením na řešení a předcházení problémů u klienta konkrétního sociálního zařízení. A za jejich pomoci nalézt třeba i nové možnosti, specifika, prostředky, metody v komunikaci, které oni sami využívají při svojí práci nebo ty, které si vytvořili a přizpůsobili danému klientovi tak, že s ním dokáží komunikovat. Pokud je komunikační proces správně veden a jsou v něm využity vědomosti, komunikační dovednosti, zkušenosti má možnost pracovník pozitivně ovlivnit klienta a motivovat a přesvědčit ho ke spolupráci a navázání vztahu. Komunikace je bezpochyby tvůrčím prvkem, tak i obrazem organizační kultury, která se promítá do chování, přístupu a jednání pracovníků. Způsoby komunikace v organizaci vnímají nejen pracovníci, klienti, ale i rodinní příslušníci nebo opatrovníci. I z výsledků vyplývá, že důležitým prvkem v komunikaci je role samotného pracovníka a jeho individuální přístup ke klientovi. Pokud pracovník vychází ze znalosti klienta, přizpůsobuje tomu i obsah sdělení, které by mělo být jasné, stručné, neustále opakované, dokud na něj nedostaneme zpětnou reakci. Promítají se zde i dovednosti respondentů. Za důležité jsou respondenty považovány aktivní naslouchání a dotazování a využití asertivních technik komunikace. V zařízení dochází k transakčnímu procesu v komunikaci. Klient i pracovník zastupují pozici mluvčího a posluchače a zároveň je v pozici komunikujícího a přijímacího sdělení. Komunikační proces by měl probíhat v klidném prostředí, které by si měl možnost klient zvolit sám tak, aby celková atmosféra byla pozitivní. Zařízení má vypracované vlastní prostředky pro komunikaci s klientem a díky nim dochází ke vzájemnému porozumění a podpoře jeden druhého a tvoří tak partnerský vztah. V tomto vztahu důležitou roli podle respondentů hraje slovní podpora, parafrázování projevu, oční kontakt a zrcadlení emocí. I díky tomu dochází mezi nimi k interpersonální komunikaci. Respondenti využívají jak přímou, tak nepřímou formu komunikace. Mají vlastní systém piktogramů, obrázků a znaků, přizpůsobených na míru klientů. Mezi častá úskalí komunikace, jak vyplynulo z výzkumu, je samotné postižení jedince a s tím spojená jeho nekomunikativnost a objevuje se tedy osobní, fyziologická a psychologická bariéra v komunikaci. Z výsledků vyplývá, že zařízení používá systémy alternativní a augmentativní komunikace, aby jim zjednodušili komunikaci s klienty a oni tak mohli najít společnou řeč a dobrat se společného řešení. Mezi systémy patří bazální stimulace, znaková řeč, znakový jazyk, piktogramy, obrázky a fotografie. Dalším prvkem komunikace jsou

i terapie, které v zařízení probíhají a jsou dle výzkumu velmi kladně hodnoceny, protože mnohdy jim komunikaci s klienty usnadňují.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] ANDERSON, Harlene, 2009. *Konverzace, jazyk a jejich možnosti: postmoderní přístup k terapii*. Brno: NC Publishing. ISBN 978-80-903858-6-3.
- [2] BANKS, Sarah, 1995. Uplatnění etiky v sociální práci In: MATOUŠEK, Oldřich a kol, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- [3] BANKS, Sarah, 1998. Typologie přístupů k praxi In: MATOUŠEK, Oldřich a kol, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- [4] BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta, 2006. *Sociální komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-1357-4.
- [5] ČESKO, 2006. Zákon č. 108/2006 o sociálních službách. In Sběrka zákonů České republiky. Částka 61, s. 2902- 2916. ISSN 1211-1244.
- [6] DÁVIDEKOVÁ, Mária, 2010. Etické hodnoty a důstojnosť v sociálnej práci In: MÁTEL, Andrej a SCHAVEL, Milan a kol. 2010. *Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách*. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZa SP sv. Alžbety. ISBN 978-80-89271-89-4.
- [7] DE VITO, Joseph A, 2001. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, ISBN 80-7169-988-8.
- [8] EAGAN, G., 1986. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- [9] GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.
- [10] HANUŠ, Petr. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2007, č. 1. ISSN 1213-6204
- [11] HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-5.

- [12] HENDL, Jan, 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
- [13] HODAŇOVÁ, Jitka, HOŘÁNKOVÁ, Vlasta a VALOUCHOVÁ, Eva, 2003. *Poradenské techniky a aktivity při práci s uchazečem, metodická příručka pro poradce pro zprostředkování*. Praha: MPSV. ISBN 80-86552-65-9.
- [14] HORÁK, Pavel. Role sociálních pracovníků v prostředí státních organizací. *Sociální práce/Sociálna práca časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno: ASVSP, 2008, roč. 4. ISSN 1213-6204.
- [15] CHODURA, Vladimír, 2000. *Komunikace a duševní poruchy*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta. ISBN 80-7040-409-4.
- [16] JANOVCOVÁ, Zora, 2003. *Alternativní a augmentativní komunikace: učební text*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-3204-9.
- [17] JANOVCOVÁ, Zora, 2004. Alternativní a augmentativní komunikace In: REGEC, Vojtěch, STEJSKALOVÁ, Kateřina et al., 2012. *Komunikace a lidé se specifickými potřebami*. Olomouc: Univerzita palackého. ISBN 978-80-244-3203-8.
- [18] JANOVSKEÝ, Jiří, 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-329-6.
- [19] KLENKOVÁ, Jiřina, 2006. *Logopedie: narušení komunikační schopnosti, logopedická prevence, logopedická intervence v ČR, příklady z praxe*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1110-9.
- [20] KRAHULCOVÁ, Beáta, 2002. *Komunikace sluchově postižených*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0329-2.
- [21] KREJČÍŘOVÁ, Olga, 2011. Alternativní a augmentativní komunikace In: REGEC, Vojtěch, STEJSKALOVÁ, Kateřina et al., 2012. *Komunikace a lidé se specifickými potřebami*. Olomouc: Univerzita palackého. ISBN 978-80-244-3203-8.

- [22] LAUDOVÁ, Lucie. Augmentativní a alternativní komunikace In: ŠKODOVÁ, Eva a Ivan JEDLIČKA, 2003. *Klinická logopedie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-546-6.
- [23] KOPŘIVA, Karel, 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-150-9.
- [24] KRÁLOVÁ, Jarmila, RÁŽOVÁ, Eva, 2012. *Sociální služby a příspěvek na péči 2012*. Praha: ANAG. ISBN 978-80-7263-748-5.
- [25] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 1988. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988.
- [26] LAMSER, Václav, 1969. *Komunikace a společnost, Úvod do teorie společenské komunikace*, Praha: Academia
- [27] MAREŠ, Jiří., KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 1989. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. Praha: SPN. ISBN 80-04-21854-7.
- [28] MATOUŠEK, Oldřich a kol, 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7
- [29] MATOUŠEK, Oldřich a kol, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- [30] MIKULÁŠTÍK, Milan, 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0650-4.
- [31] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
- [32] MUSIL, Libor, 2004. „*Ráda bych vám pomohla ale*“- dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-1-9.
- [41] MUSIL, Libor, 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce.“ *Sociální práce/sociálna práca časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno: ASVSP, 2008, č. 2, 60- 78. ISSN 1213-6204.
- [33] NAKONEČNÝ, Milan, 1999. *Sociální psychologie*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0690-7.



- [34] NAVRÁTIL, Pavel, 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
- [35] NEČASOVÁ, Mirka, 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Vydavatelství MU, Brno-Kraví Hora. ISBN 8021026731.
- [36] NOVOSAD, Libor, 2000. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-197-5.
- [37] PAULÍK, Karel, 2007. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava: Fakulta strojní VŠB – TU Ostrava.
- [38] PLAŇAVA, Ivo, 2005. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0858-2.
- [39] REAMER, Frederic. G, 2006. *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press. ISBN 0-231-51104-3.
- [40] ŘEZNÍČEK, Ivo, 2000. *Metody sociální práce*. Praha: SLON. ISBN 80-85850-00-1.
- [41] Sociální práce/sociálna práca časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. Brno: ASVSP, 2004, č. 4. ISSN: 1213-624.
- [41] SLOWÍK, Josef, 2010. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-691-9.
- [42] ŠIMÍČKOVÁ- ČÍŽKOVÁ, Jitka, 2004. *Přehled sociální psychologie*. Vyd. 2. Olomouc: UPOL. ISBN 80-244-0929-1.
- [43] ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [44] TEGZE, Oldřich, 2003. *Neverbální komunikace*. Praha: Computer Press. ISBN 80-7226-429-X.
- [45] TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada, 2004. ISBN 8024704056.
- [46] ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-86429-36-9.

[47] VYBÍRAL, Zbyněk, 2005. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-998-4.

[48] VÝROST, Jozef, SLAMĚNÍK Ivan, 2008. *Sociální psychologie*. vyd.2. Grada: Praha. ISBN 978-80-247-1428-8.

[49] WRINKLER, Jiří. 1998. *Komunikace v organizacích*. Brno: Ekonomicko-správní fakulta Masarykovy univerzity. ISBN 80-210189-25.

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ZTP Průkaz zdravotně, tělesně postižených

ČR Česká republika.

AAK Augmentativní a alternativní komunikace

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1. „Administrativní“, „profesionální“ a „filantropické“ pojetí sociální práce.

Tabulka 2. Výzkumný vzorek.

Tabulka 3. Kurzy a školení respondentů.

## SEZNAM PŘÍLOH

- P I Piktogramy, obrázky zařízení
- P II První forma rozhovoru
- P III Upravený rozhovor
- P IV rozhovory s respondenty

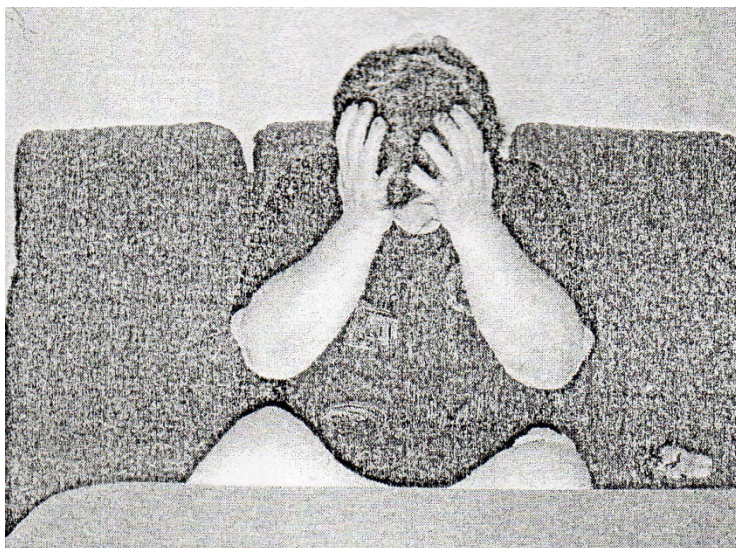
# PŘÍLOHA P I: PIKTOGRAMY, OBRÁZKY ZAŘÍZENÍ

Ukázka komunikační knihy

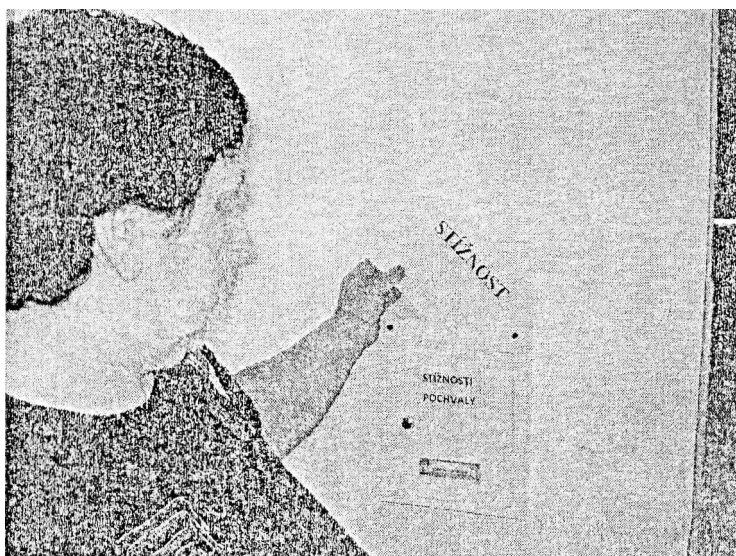


## Zjednodušený manuál pro podání stížností

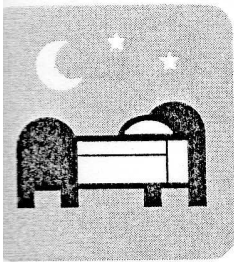
Klient je nespokojený



Klient napíše stížnost a hodí ji do schránky



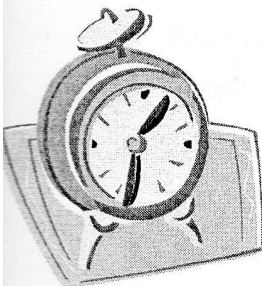
# Spokojenost uživatelů s poskytovanými službami



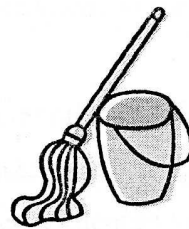
ubytování



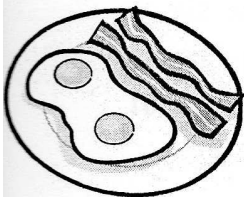
zdravotní péče



denní režim



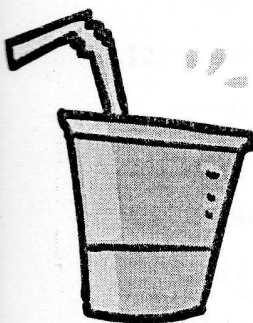
úklid, čistota



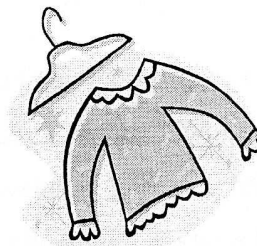
strava



osobní hygiena



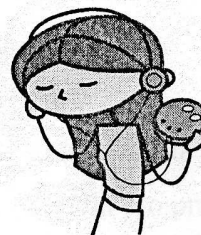
pitný režim



péče o šaty



personál



volný čas



## **PŘÍLOHA P II: PRVNÍ FORMA ROZHOVORU**

1. Při jaké práci s klientem využíváte sociální komunikaci?
2. Jakým způsobem rozvíjíte, či posilujete své dosavadní znalosti, schopnosti a dovednosti v sociální komunikaci?
3. Už jste využila tyto znalosti, a jakým způsobem při práci s klientem?
4. Vycházela jste někdy ze svých znalostí, abyste navrhla nějakou novou formu nebo systém komunikace, který byste považovala za přínosný v tomto zařízení?
5. Používáte při komunikaci a přístupu ke klientovi nácvik komunikačních dovedností - trénink?
6. Jaké bariéry Vám nejvíce brání při komunikaci s klienty?
7. S kterými typy klientů (dle míry postižení) je pro Vás komunikace nejobtížnější?
8. Jakou formu nebo podobu komunikace u klientů využíváte a proč?  
(záměrnou, nezáměrnou, asertivní, manipulativní, afektivní, pozitivní, intrapersonální, interpersonální, obrazovou, verbální, neverbální, přímá reakce, neverbální výraz, jednání, obrazová reprezentace, symbolická reprezentace)
9. Jak s klientem navážete kontakt, pokud s ním chce komunikovat a jak jej udržujete?
10. Jaká jsou nejčastější kritéria v komunikaci s klienty, která musíte volit, aby komunikace s ním byla co nejefektivnější?
11. Jaké specifika v komunikaci využíváte při řešení problémů s klientem při jednotlivých typech postižení?
12. Využíváte i nějaké alternativní metody komunikace při práci s klientem, při řešení problémů, situací?
13. Využíváte supervize při řešení problémových situací s klientem?
14. Na základě vašich zkušeností, využíváte vy osobně nějaká svoje specifika- osobitosti komunikace, která se Vám osvědčila, při práci, řešení problémů s klientem?
15. Obracíte se v rámci komunikace s klientem v některých případech i na rodinné příslušníky či jiné příbuzné?
16. Jaké specifické pomůcky používáte v komunikaci s klientem?
17. Máte nějaký konkrétní systém, metodu, která by se Vám osvědčila při práci s klientem, při řešení problému s ním?
18. Jak postupujete při podání stížnosti ze strany klienta i neoficiální?
19. Máte v zařízení předem daný postup, pravidla pro práci s klientem, pro nějaké situace nebo vycházíte ze své zkušenosti?

20. Dostane klient od Vás nějakou zpětnou vazbu – podle toho, co z komunikace vyplývá?
21. V rámci komunikace s klientem, při řešení problémů, hraje nějakou roli cíl klienta daný jeho individuálním plánem (existuje propojenost individuálního plánování v komunikaci s klientem)?
22. Jsou klienti při komunikaci se sociálními pracovníky respektováni nebo „usměrňováni“ dle vlastních představ sociálního pracovníka.

## **PŘÍLOHA P III: UPRAVENÝ ROZHOVOR**

1. Při jaké práci s klientem využíváte sociální komunikaci?
2. Jakým způsobem rozvíjíte, či posilujete své dosavadní znalosti, schopnosti a dovednosti v sociální komunikaci?
3. Už jste využila tyto znalosti, a jakým způsobem při práci s klientem?
4. Vycházela jste někdy ze svých znalostí, abyste navrhla nějakou novou formu nebo systém komunikace, který byste považovala za přínosný v tomto zařízení?
5. Jaké bariéry Vám nejvíce brání při komunikaci s klienty?
6. S kterými typy klientů (dle míry postižení) je pro Vás komunikace nejobtížnější?
7. Jakou formu nebo podobu komunikace u klientů využíváte a proč?  
(záměrnou, nezáměrnou, asertivní, manipulativní, afektivní, pozitivní, intrapersonální, interpersonální, obrazovou, verbální, neverbální, přímá reakce, neverbální výraz, jednání, obrazová reprezentace, symbolická reprezentace)
8. Jak s klientem navážete kontakt, pokud s ním chce komunikovat a jak jej udržujete?
9. Jaká jsou nejčastější kritéria v komunikaci s klienty, která musíte volit, aby komunikace s ním byla co nejefektivnější?
10. Využíváte i nějaké alternativní metody komunikace při práci s klientem, při řešení problémů, situací?
11. Využíváte supervize při řešení problémových situací s klientem?
12. Na základě vašich zkušeností, využíváte vy osobně nějaká svoje specifika- osobitosti komunikace, která se Vám osvědčila, při práci, řešení problémů s klientem?
13. Obracíte se v rámci komunikace s klientem v některých případech i na rodinné příslušníky či jiné příbuzné?
14. Jaké specifické pomůcky používáte v komunikaci s klientem?
15. Máte nějaký konkrétní systém, metodu, která by se Vám osvědčila při práci s klientem, při řešení problému s ním?
16. Jak postupujete při podání stížnosti ze strany klienta i neoficiální?
17. Máte v zařízení předem daný postup, pravidla pro práci s klientem, pro nějaké situace nebo vycházíte ze své zkušenosti?
18. V rámci komunikace s klientem, při řešení problémů, hraje nějakou roli cíl klienta daný jeho individuálním plánem (existuje propojenost individuálního plánování v komunikaci s klientem)?

**19.** Jsou klienti při komunikaci se sociálními pracovníky respektováni nebo „usměřováni“ dle vlastních představ sociálního pracovníka?

# PŘÍLOHA P IV: ROZHOVORY S RESPONDENTY

## Rozhovor č. 1

### 1. Při jaké práci s klientem využíváte sociální komunikaci?

No při práci s klientem pořád v podstatě už od jednání s žadatelem o službu, při přijímání žadatele a při jakékoliv komunikaci s žadatelem. Ve většině případů oni s námi řeší jenom sociální otázky, protože pokud se jedná o výběr jídla, tak to řeší s klíčovým pracovníkem, za náma přijdou, když potřebují řešit něco kolem úřadu, něco kolem rodiny, to znamená veškeré otázky, které se týkají sociální práce.

### A podle čeho a jak postupujete při řešení problémů, máte nějakou metodiku nebo podle nějaké situace?

No metodické pokyny, jsou metodické pokyny, jakým způsobem se určitá situace řeší myšleno, kdo ji řeší. Takže když má klient třeba problém kolem financí, tak ten problém řeší sociální pracovníce, když má klient problém, stanoví, řeší to konkrétní vedoucí domova, když si klient stěžuje, zase přesně je popis jakým způsobem přesně to probíhá, ..u nás má možnost kdykoliv klient přijít s jakýmkoliv problémem za kýmkoliv, ale potom to už řeší ten, kdo to má na starosti.

### Podle čeho máte postupovat, to si vytváříte sami nebo podle něčeho?

Ne, ne to si vytváříme v podstatě sami, takový garantem té metodiky jsou standardy, takže to vytvářím já s tím, že ten standart, když je vytvořený, tak je poslaný na diskuzi všem pracovníkům nejen vedoucím domovů, ti se k tomu vyjadřují no a po zpracování připomínek potom podepíše paní ředitelka a je to platné pro celý domov, jsou potom k dispozici na webových stránkách, jsou na intranetu ty standardy a mají je vytištěné na domovech, každý rok se ty standardy aktualizují právě podle toho k čemu došlo během roku, jestli se nějaký problém, který jsme řešili neřešili, takže podle toho se to aktualizuje.

### 2. Jakým způsobem rozvíjíte, či posilujete své dosavadní znalosti, schopnosti a dovednosti v sociální komunikaci?

Tak u nás jsou to určitě školení, absolvujeme nejen těch povinných 24hodin ročně, ale my jsme zapojeni v projektu evropské unie právě vzdělávání pracovníků s tím, že se zaměřujeme na taková ta specifika, která klienti mají, to znamená práce problémovým klientem, práce se seniory apod.

### A jakými jste teď, sama prošla?

Naposledy ..naposledy to byly metody komunikace a dále emoce a práce s nimi a aktivizační činnosti.

### A tyto kurzy si vybíráte sama, kterých se budete zúčastňovat nebo....

Ne, teď co máme ten projekt, tak to je dvouletý projekt, bude v červnu končit na začátku toho projektu jsme se sešli všichni jako vedení a určovali jsme si směr, kterým chceme jít, co je třeba u našich pracovníků dovzdělat a kromě toho jsme dali požadavek na výběrové řízení a firma která nám vyhověla tzv. právě třeba jsme potřebovali ty komunikační metody, bazální stimulaci, práci s problémovými, agresivním klientem, tak vlastně, jedeme podle toho, jak jsme si to naplánovali.

### A máte v organizaci sami nějaké tréninky pro komunikaci s klientem?

Ne ne, situace nebo případové studie v domově se řeší na těch seminářích a řekla bych že jich máme docela hodně v rámci toho projektu, předpokládám, že jak bude projekt ukončený pak se domluví-

me, které způsoby je třeba dál a budeme si brát lektory sem do zařízení, protože se nám to osvědčilo a budeme řešit naše konkrétní situace, více méně jak jsme dřív vyjížděli na různé semináře, kde byli i pracovníci s jiných domovů, mohu, bylo přínosné tak z 20procent, protože nebyl čas na řešení těch konkrétních problémů, které jsou, máme tu supervize, takže se osvědčila přímo práce tady.

**3. Už jste využila tyto znalosti, a jakým způsobem při práci s klientem?**

Jak co, samozřejmě jsme se setkali s kurzem v podstatě zopakoval co z 50procent jsme věděli z předešlého kurzu, a nebo bych řekla že díky různým kontrolám, tak pracovníci takové ty obecnější znalosti už mají pod kůží, tudíž když se na kurzu dvě až tři hodiny vykládají obecné věci, tak to těm pracovníkům nepomůžu, ale máme teď lektory, kteří chtějí jít přímo do praxe, rozebírají. Ano, při práci s klienty, tyto znalosti využívám.

**4. Vycházela jste někdy ze svých znalostí, abyste navrhla nějakou novou formu nebo systém komunikace, který byste považovala za přínosný v tomto zařízení?**

Máme tu piktogramy, které jsme přizpůsobily klientům, aby jim dobře porozuměli, Teď u nás probíhalo nouzové a havarijní cvičení, tak jsme pro ně museli, vytvářet zvlášť, aby to pochopili, ale toto je všechno práce kolektivu, nebo potom přizpůsobení je na každém vedoucím domova, aby to bylo prospěšné pro jejich klienty.

**5. Jaké bariéry Vám nejvíce brání při komunikaci s klienty?**

To bych si ani moc nevybavila, možná máme štěstí, že tady jsou pracovníci, kteří dokážou využít i třeba tělesný kontakt, chytit za ruku pohladit klienta nebo ho obejmout, protože si myslí, že to je největší bariéra, kterou může mít. Odstup od klienta. Přece jenom ti klienti s tím mentálním postižením jsou a mají své specifika a pokud by je ten člověk nebral jako rovnocenné partnery, tak tam by ta bariéra vznikla, ale jinak nevidím problém.

**6. S kterými typy klientů (dle postižení) je pro Vás komunikace nejobtížnější?**

Tak určitě je to komunikace s klienty těžce postiženými, s těmi nekomunikujícími..

**7. Jakou formu nebo podobu komunikace u klientů využíváte a proč?**

(záměrnou, nezáměrnou, asertivní, manipulativní, afektivní, pozitivní, intrapersonální, interpersonální, obrazovou, verbální, neverbální., přímá reakce, neverbální výraz, jednání, obrazová reprezentace, symbolická reprezentace)

Tak obecně verbální komunikaci, tam jako jednoznačně...samozřejmě si všímáme těch neverbálních projevů, protože jsou tu klienti s mentálním postižením, takže i my víme jakým způsobem reagovat neverbálně a, nebo když klient vysílá určité signály, tak víme, co máme dělat, přestat mluvit a komunikovat, protože on už by s námi nekomunikoval nebo bychom ho zbytečně rozhodili. Snažíme se celkově o pozitivní přístup ke každému klientovi. Samozřejmě, že využíváme obrázkovou komunikaci, s těmi, kdo nemluví.

**8. Jak s klientem navážete kontakt, pokud s ním chce komunikovat a jak jej udržujete?**

Jak u koho někdo má oční kontakt rád někdo ne. Měli jsme tu klienta, teď je v jiné službě, který byl poměrně vysoký hromotluk a když jsem se mu při komunikaci dívala neustále do očí, začal být v jednání agresivní, takže prostě snažím se klienta posadit a trošičku ho jiným způsobem namotivovat, ve většině případů se mi ten oční kontakt funguje.

**9. Jaká jsou nejčastější kritéria v komunikaci s klienty, která musíte volit, aby komunikace s ním byla co nejefektivnější?**

Zase máme tu opravdu mnoho klientů u každého je to jinak, jednoduše nebo zřetelně to je pravidlo, s tím pracujeme s klienty s mentálním postižením, takže je to u nich jednoznačné, víme u koho problém rozebírat je to ze zkušeností a já si myslím, že ti klienti, kteří ty problémy mají nebo potřebují pomoci v té komunikaci jsou tak častými hosty na sociálním úseku, že si během krátké chvíle osvojíme, co v komunikaci s tím klientem no a pokud se jedná o komunikaci s ostatními, kde s problémy nechodí k nám, tak to většinou na té práci týmu, kde nám to řekne pracovník nebo vedoucí domova, že ten klient něco potřebuje a jde se přímo za ním a zase s vedoucím domovu nebo s klíčovým pracovníkem, který dokáže s tím klientem lépe komunikovat

**10. Využíváte i nějaké alternativní metody komunikace při práci s klientem, při řešení problémů, situací?**

Používáme piktogramy, znakovou řeč, bazální stimulaci, obrázky, fotografie používáme a tužku a papír, jako metodu bych viděla i terapie, které vedeme třeba snoezel terapii, canisterapii, terapii práce, reminiscenční, snažíme se klientům přizpůsobovat a hledat nové postupy.

**11. Využíváte supervize při řešení problémových situací s klientem?**

Ano, supervize tu máme, supervizor zde chodí jednou za měsíc nebo za dva. Supervize je také pro klienty, kteří ji mohou využívat jednou do měsíce, je pro ně přínosem, někteří tam chodí moc rádi, je to pro ně uklidňující, nikoho tam nenutíme chodit, je to na dobrovolnosti každého klienta. Supervize s kolegyněmi jsou přínosné jak v čem, ale jinak si myslím, že jsou částečně zbytečné a moc se neosvědčily, protože problémy se musí řešit hned a ne až přijde supervizor

**12. Na základě vašich zkušeností, využíváte vy osobně nějaká svoje specifika- osobitosti komunikace, která se Vám osvědčila, při práci, řešení problémů s klientem?**

Určitě, měli jsme tu stížnost od klientky, která komunikuje velmi specifickou formou, ona vydává pouze zvuky a nemluví. Takže přišla a plakala v kanceláři, nevěděli jsme co se děje, ukazovala, že ji pravděpodobně někdo bije tak jsme ji dali fotky ostatních klientů, domluvili jsme se, že šlo o určitou klientku, takže jsme to řešili pak s vedoucí domova, pozvali jsme si tam další klientku a zjistili jsme, že jsou spolu na pokoji, že pravděpodobně došlo k nějaké záměně věci a plus ta klientka ji ubližovala, takže se snažíme využít co jde, kreslíme obrázky, využíváme fotografie klientů při jejich sporech a podobně abychom se dobrali nějakému závěru.

**13. Obracíte se v rámci komunikace s klientem v některých případech i na rodinné příslušníky či jiné příbuzné?**

Ano obracíme, myslím si, že s většinou příbuzných máme dobrý vztah a oni sami mají zájem se o klientovi dozvědět co nejvíce. Nejdřív samozřejmě řešíme vše s klientem, ale pokud to nejde, kontaktujeme rodinu nebo příbuzné nebo i na žádost klienta. Pokud sem někdo dorazí, sedneme si všichni i s klientem, a snažíme se problém vyřešit.

**14. Jaké specifické pomůcky používáte v komunikaci s klientem?**

Máme piktogramy, máme obrázky, fotografie, máme znakovou abecedu, máme tužku a papír nebo ruce a nohy prostě, že třeba zrovna s tou hluchoněmou klientkou se domlouváme specificky.

**Chybí Vám nějaké pomůcky pro práci, o kterých si myslíte, že by byly potřebné?**

Tak jako někdy nám piktogramy jako takové přijdou složité pro klienty, třeba je program na psaní i smlouvy v piktogramech, ale když jsem tu smlouvu viděla v těch piktogramech napsanou, tak jsem jí nerozuměla, takže hledáme a přizpůsobujeme si tyto věci své situaci. Když jsme vytvářeli dotazník o spokojenosti pro klienty, kteří neumí číst a špatně komunikují, tak jsme využili různé obrázky z internetu, ale zjistili jsme, že klienti si je různě vykládají, pro nás obrázek zdravotní sestřičky byl pro ně panenka, nedokázali třeba rozlišit, když jsme se třeba ptali na spokojenost s personálem, přemýšleli, jak bychom tam dali fotografie pracovníků domova, jak to uděláme. Prostě ta komunikace je někdy taková, že bychom potřebovali někdy specifické metody, ale pro naše zařízení.

**15. Máte nějaký konkrétní systém, metodu, která by se Vám osvědčila při práci s klientem, při řešení problému s ním?**

Specifické znaky s tou hluchoněmou klientkou třeba, když ukáže, že hladí ruku víme, že to není to není pohazení, ale znamená to, že se jí něco líbí, když tak zatočí rukou znamená to, že je to něco hezkého a to není znaková řeč, reagujeme jejím způsobem. A hlavně u těch mentálně postižených klientů, je důležitá ta individuálnost.

**16. Jak postupujete při podání stížnosti ze strany klienta i neoficiální?**

Podle metodického pokynu, to znamená, že klient si může stěžovat kdykoliv, komukoliv, jakoukoli formou a může se stěžovat přes pracovníka, kamaráda, rodinného příslušníka, stížnost je vždy sepsána a dána na podací číslo a pak už jde tou klasickou linkou na vyřízení, do 15 dní pokud je to složitý případ a do 30 dnů vždy písemná odpověď, ale to znají všichni pracovníci a podle toho postupují.

**17. Máte v zařízení předem daný postup, pravidla pro práci s klientem, pro nějaké situace nebo vycházíte ze své zkušenosti?**

Neřekla bych že je to formální věc to už je opravdu vyloženě neformální a záleží to na těch domovech takové ty základy, jakým způsobem postupovat máme, ale asi ne přesně metodiku nebo jak komunikovat.

**Takže je to na vlastním uvážení pracovníka?**

Ano

**18. V rámci komunikace s klientem, při řešení problémů, hraje nějakou roli cíl klienta daný jeho individuálním plánem (existuje propojenost individuálního plánování v komunikaci s klientem)?**

To bych nedokázala specifikovat, je to asi podle toho cíle, podle toho jestli se cíl vztahuje k tématu komunikace, ten klient může mít za cíl, to že třeba se chce naučit své záležitosti na soudu vyřizovat. V ten moment i ta sociální komunikace se odehrává v té rovině, že já mu radím a týká se to toho cíle, ale pokud ten cíl, je že zvládne uplést proutěný košík, tak to není sociální komunikace, ale aktivizační činnost

**19. Jsou klienti při komunikaci se sociálními pracovníky respektováni nebo „usměrňováni“ dle vlastních představ sociálního pracovníka.**



Ne ne ne , my necháme klienta vypovídat, pak se pobavíme jestli existují nějaká řešení, jestli by se mu nějaké řešení líbilo a nebo si třeba někoho přizveme a pokud ten klient s něčím nesouhlasí, tak si třeba řekneme, že se sejdeme další den a zkusíme vymyslet něco dalšího a nebo že si ten klient k tomu jednání ještě někoho přizve, nenabízíme mu hned řešení, více méně máme i sociální služby, kde klienta vedem k samostatnosti a motivovat k tomu, aby už s nějakými variantami přišli toho řešení a nebo aby je ty varianty napadaly při rozhovoru s námi, že chce si jít koupit boty a ví že cest je několik, vedeme je k tomu aby nevyužil cestu nejmenšího odporu, ale aby ho to někam posunulo.